

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

- قالمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

## دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة -

إشراف الأستاذ الدكتور :

بن جلول خالد

إعداد الطلبة:

حريدي نادية

الموسم الجامعي: 2025/2024



# كلمة شك

أول الشكر لله الواحد الأحد الذي خلق السموات بلا عمد ، وبرزق الناس ولم ينسى أحد ، الحمد لله على توفيقه لنا في إنمام هذا العمل ، فله الشكر حتى يرضى وله الشكر بعد الرضى .

ثم كامل الشكر و التقدير للأساتذ المشرف الدكتور: "بن جلول خالد" صاحب الفضل بعد الله على ما قدمه لي من نصائح و توجيهات قيمة ، فله مني كل التقدير و الاحترام .

كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة و تسخيرهم و قنهم و جهدهم لقرائها و تصحيحها .

كما نشكر بخزييل الشكر إلى جميع أساتذتنا الأفاضل و لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنمام هذا العمل .

# الإهداء

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة.... ونصح الأمة.....إلى نبي الرحمة و نور العالمين  
.....سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة و التسليم .

إلى من أعطتني احب و احنان و علمتني العطاء و التسامح .....والدتي رحمة  
الله عليها .

إلى من سعى و شقى لأنعم بالراحة و الهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في  
طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة و صبر .....والدي رحمة  
الله عليه .

إلى من ساندتني في هذا العسل .....صديقتي الغالية هدى.  
أهدي هذا العسل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول و النجاح .

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي، من خلال استكشاف كيفية مساهمة الوسائط الرقمية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات البنكية. وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية كدراسة حالة نظراً لدوره الحيوي في القطاع المصرفي الجزائري، ولتوفر بيانات كافية حول تطور استخدام الخدمات الإلكترونية لديه.

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، حيث تم التركيز على تحليل واقعي لتطور الصيرفة الإلكترونية في البنك من خلال تتبع عدد البطاقات البنكية المعاد إصدارها والمعتمدة خلال السنوات الأخيرة، بوصفها مؤشراً عملياً على مستوى اعتماد العملاء على الخدمات الرقمية، ودرجة تفعيل البنك لهذه الوسائل في معاملاته اليومية.

وقد أظهرت النتائج أن الصيرفة الإلكترونية أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين مؤشرات الأداء البنكي من خلال تسريع المعاملات، تقليص التكاليف، وزيادة رضا العملاء، مع ملاحظة ارتفاع متواصل في عدد البطاقات البنكية المعاد إصدارها، مما يعكس اتساع نطاق الاستخدام. غير أن مستوى تبني هذه الخدمات لا يزال متوسطاً مقارنة بالممارسات الدولية، وهو ما يعود إلى ضعف الاستثمارات في البنية الرقمية، ونقص التكوين، وغياب الوعي الرقمي الكافي لدى بعض شرائح العملاء.

انتهت الدراسة إلى جملة من التوصيات، أبرزها: ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، تحسين مستوى الأمان المعلوماتي، وتكثيف برامج التكوين والتوعية لكل من الموظفين والعملاء، بما يضمن مواكبة البنوك الجزائرية للتحويلات الرقمية العالمية وزيادة تنافسيتها.

الكلمات المفتاحية :

الصيرفة الإلكترونية، الأداء البنكي، وسائل الدفع الإلكتروني

**Abstract :**.....

---

**Abstract :**

*This study aims to analyze the impact of electronic banking on banking performance, by exploring how digital channels contribute to improving the quality and efficiency of banking services. The Bank of Agriculture and Rural Development was selected as a case study due to its vital role in the Algerian banking sector and the availability of sufficient data on the development of its electronic services.*

*The study adopted the descriptive-analytical method, focusing on a realistic analysis of the development of electronic banking in the bank by tracking the number of reissued and approved bank cards in recent years, as a practical indicator of the level of customer reliance on digital services and the extent to which the bank has activated these tools in its daily operations.*

*The results showed that electronic banking has significantly contributed to improving banking performance indicators by accelerating transactions, reducing costs, and increasing customer satisfaction, with a continuous increase in the number of reissued bank cards, reflecting the expansion of usage. However, the level of adoption of these services remains average compared to international practices, due to weak investment in digital infrastructure, lack of training, and insufficient digital awareness among some customer segments.*

*The study concluded with a set of recommendations, most notably: the need to develop digital infrastructure, improve the level of information security, and intensify training and awareness programs for both employees and customers, in order to enable Algerian banks to keep pace with global digital transformations and increase their competitiveness.*

**Keywords:** *Electronic banking, banking performance, electronic payment methods.*



# فهرس الحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	كلمة شكر
	الإهداء
II-I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول والأشكال
أو	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية</b>	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: مدخل للصيرفة الإلكترونية
9	▪ المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
13	▪ المطلب الثاني: متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية
15	▪ المطلب الثالث: مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية
16	المبحث الثاني: واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية
16	▪ المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية
17	▪ المطلب الثاني: تحديات الصيرفة الإلكترونية
19	المبحث الثالث : وسائل الدفع الإلكتروني
19	▪ المطلب الأول: مفهوم الدفع ووسائل الدفع الإلكتروني
20	▪ المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني
30	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: الأداء البنكي و علاقته بالصيرفة الإلكترونية</b>	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الأداء البنكي
33	▪ المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي
35	▪ المطلب الثاني: محددات الأداء البنكي
37	▪ المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي
39	المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي
39	▪ المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي

40	المطلب الثاني: مجالات و مؤشرات تقييم الأداء البنكي
42	المطلب الثالث: أساليب تقييم الأداء البنكي
45	المبحث الثالث: الصيرفة الإلكترونية والأداء البنكي
45	المطلب الأول: عوامل دمج آليات الصيرفة الإلكترونية في أداء البنوك
46	المطلب الثاني: التحديات القانونية للصيرفة الإلكترونية
48	المطلب الثالث: علاقة الصيرفة الإلكترونية بالأداء البنكي
51	خلاصة الفصل الثاني
<b>الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الزراعة والتنمية الريفية - وكالة قائمة -</b>	
53	تمهيد
54	المبحث الأول: تقديم بنك الزراعة والتنمية الريفية
54	المطلب الأول: مفهوم بنك الزراعة والتنمية الريفية
55	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الزراعة والتنمية الريفية
56	المطلب الثالث: مهام و أهداف بنك الزراعة والتنمية الريفية
58	المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الزراعة والتنمية الريفية
58	المطلب الأول: التقنيات المصرفية الإلكترونية
61	المطلب الثاني: الأنظمة الإلكترونية المستعملة في بنك الزراعة والتنمية الريفية
64	المطلب الثالث: تطور البطاقات البنكية في بنك الزراعة والتنمية الريفية
69	المبحث الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الأداء البنكي في بنك الزراعة والتنمية الريفية
69	المطلب الأول: البطاقات البنكية و دورها في تحسين الأداء البنكي في بنك الزراعة والتنمية الريفية
70	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء البنكي في بنك الزراعة والتنمية الريفية
71	المطلب الثالث: الأساليب المستعملة في تحسين الأداء البنكي في بنك الزراعة والتنمية الريفية
74	خلاصة الفصل الثالث
76	خاتمة
81	قائمة المراجع



قائمة الجداول

والأشكال

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
64	عدد البطاقات المطلوبة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمه – (2019- 2023)	01
66	بطاقات معاد إصدارها للعملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمه- (2019- 2023)	02

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
55	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	01
64	عدد البطاقات المطلوبة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمه – (2019- 2023)	02
67	بطاقات معاد إصدارها للعملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة قالمه- (2019- 2023)	03

# مقدمة

## تمهيد

شهد القطاع البنكي في العقود الأخيرة تحولات جذرية بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع، والذي فرض على المؤسسات المالية مواكبة التطورات الرقمية لضمان بقائها واستمراريتها في بيئة تتسم بالتغير والتنافسية. ومن أبرز هذه التحولات بروز مفهوم الصرفة الإلكترونية، الذي لم يعد مجرد خيار تكميلي، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها التوجهات العالمية الحديثة وسلوكيات العملاء المتزايدة الاعتماد على الوسائط الرقمية. وقد دفعت هذه المعطيات بالبنوك إلى تبني حلول إلكترونية مبتكرة تمكّنها من تقديم خدمات آنية وأمنة تلبّي تطلعات الزبائن، وتسهم في بناء علاقات مصرفية أكثر مرونة وكفاءة.

إن الصرفة الإلكترونية، بمختلف أشكالها كالمواقع البنكية، وتطبيقات الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي المتطورة، تمثل اليوم ركيزة أساسية في تطوير جودة الخدمات البنكية وتحقيق التميز التشغيلي. فهي تُمكن البنوك من تقليص التكاليف، وتسريع عمليات المعالجة، وتوفير خدمات على مدار الساعة دون قيود زمنية أو مكانية. كما تعزز الصرفة الإلكترونية من القدرة التنافسية للمؤسسات المالية، وتُساهم في استقطاب شرائح واسعة من العملاء، خاصة فئة الشباب والمستخدمين الرقميين، ما يفتح آفاقاً جديدة للنمو والتوسع في الأسواق المحلية والدولية.

وبناءً على ما سبق، تتأكد أهمية دراسة دور الصرفة الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، لا سيما في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة في جميع القطاعات، وتنامي الطلب على الخدمات الرقمية الآمنة والفعالة. وتحاول هذه الدراسة تحليل العلاقة بين توظيف التقنيات المصرفية الإلكترونية وقياس أثرها على مؤشرات الأداء البنكي، من خلال التركيز على عدة أبعاد، منها رضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والعائد المالي. كما تسعى إلى استكشاف التحديات التي قد تواجه المؤسسات البنكية في هذا التحول الرقمي، واقتراح الآليات التي تمكّنها من استغلال مزايا الصرفة الإلكترونية لتحقيق أداء أكثر فاعلية واستدامة في المستقبل.

## 1- الإشكالية الرئيسية :

في ضوء التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع البنكي العالمي بفعل التحول الرقمي، تسعى البنوك الجزائرية إلى إدماج الصرفة الإلكترونية كوسيلة لتعزيز كفاءتها وتحسين أدائها التشغيلي والمالي. وعليه تتمثل إشكالية الموضوع في :

➤ ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بوکالة قالمة؟

## الأسئلة الفرعية :

لدعم إشكالية الدراسة يتعين طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم مؤشرات الأداء البنكي التي يمكن أن تتأثر باستخدام الصرفة الإلكترونية؟
- ما مدى توظيف البنوك الجزائرية لخدمات الصرفة الإلكترونية في الوقت الراهن؟
- ما هو أثر الصرفة الإلكترونية على جودة الخدمة وكفاءة العمليات داخل البنوك الجزائرية؟
- ما هي المعوقات التي تواجه البنوك الجزائرية في تبني وتفعيل الصرفة الإلكترونية؟
- ما هي الآليات المقترحة لتعزيز فعالية الصرفة الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي بالجزائر؟

## -2- فرضيات الدراسة :

- الفرضية الأولى: تُعدّ الصرفة الإلكترونية نظامًا متكاملًا لتقديم الخدمات البنكية عبر الوسائط الرقمية.
- الفرضية الثانية: تؤثر الصرفة الإلكترونية بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء البنكي.
- الفرضية الثالثة: رغم بعض المبادرات، فإن مستوى اعتماد البنوك الجزائرية للصرفة الإلكترونية لا يزال متوسطًا مقارنةً بالممارسات الدولية.

- الفرضية الرابعة: يمكن تحسين فاعلية الصرفة الإلكترونية من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية.

## -3- أهداف الدراسة :

- تحليل مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- تقييم مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ضوء تطبيق تقنيات الصيرفة الإلكترونية.
- استكشاف إسهام استخدام البطاقات البنكية في تحسين تجربة العملاء وتعزيز ولائهم البنكي.
- اقتراح مجموعة من التوصيات العملية لتطوير استراتيجيات الصيرفة الإلكترونية داخل البنك.

## -4- أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهمية متزايدة في ظل التحولات المتسارعة التي يعرفها قطاع الصيرفة الإلكترونية، حيث تسعى إلى توضيح أثر هذه التحولات التكنولوجية على الأداء البنكي بشكل شامل. كما تُبرز الدراسة الدور الحيوي الذي يؤديه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في دعم التنمية الريفية في دعم التنمية الاقتصادية عبر تقديم خدمات مصرفية رقمية مبتكرة وفعالة. وتمثل نتائج هذه الدراسة مرجعًا مهمًا لصنّاع القرار والممارسين في القطاع المالي، من خلال توفير رؤى قائمة على بيانات دقيقة تساعدهم في صياغة استراتيجيات فعّالة لتحسين الأداء والاستجابة المثلى لاحتياجات العملاء المتجددة..

## 5- أسباب اختيار الموضوع :

هناك جملة من الدوافع وراء اختيار موضوع الدراسة تمثلت في:

- أهمية الصيرفة الإلكترونية: تم اختيار هذا الموضوع نظراً لأهميته في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يؤثر بشكل كبير على القطاع المالي.
- دافع ذاتي: أجد أن دراسة الصيرفة الإلكترونية تعكس شغفي بمجال الخدمات المالية ورغبتي في استكشاف تأثيراتها.
- توافق مع التخصص: يتماشى هذا الموضوع بشكل مباشر مع تخصصي في الاقتصاد النقدي والبنكي، مما يعزز فهمي الأكاديمي والعملية.
- حداثة الموضوع: يعكس الموضوع الاتجاهات الحديثة والحيوية في عالم المال، مما يجعله ذا صلة وثيقة بالتطورات الحالية.
- إثراء المكتبة العلمية: يساهم هذا البحث في تقديم معلومات جديدة وقيمة، مما يعزز من قاعدة المعرفة المتاحة للطلاب والباحثين في هذا المجال.

## 6- منهج وأدوات الدراسة :

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية وتساؤلاتها الفرعية، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات المقترحة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات الذي يجمع بين الجانبين النظري والتطبيقي. ويتيح هذا المنهج فهماً شاملاً لموضوع الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء البنكي من خلال تحليل المعطيات المتاحة وربطها بالإطار النظري.

ولدعم الجانب النظري للدراسة، تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من المراجع المهمة، شملت مراجعة الأدبيات السابقة المنشورة في المجالات العلمية المحكمة، ومذكرات التخرج، وأعمال الملتقيات الأكاديمية، بالإضافة إلى مصادر إلكترونية موثوقة من مواقع الإنترنت ذات الصلة بمجال الصيرفة الإلكترونية والخدمات البنكية

## 7- الدراسات السابقة :

من بين الدراسات السابقة حول هذا الموضوع نذكر ما يلي:

- دراسة أسماء بوطاوطاوأ وأميرة تازير:

بعنوان "واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة" (2020/2019)، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على آليات العمل المصرفي الإلكتروني ومدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في هذا المجال. كما تناولت التحديات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، واقترحت حلولاً لتفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في البلاد. إلا أن هذه الدراسة اقتصرت على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وكالة قالمة، وركزت بشكل رئيسي على العراقيل والحلول في نطاق أضيق.

دراستنا الحالية تختلف في أنها لا تقتصر على التحديات والعراقيل، بل تركز أيضاً على تقييم الأداء البنكي بشكل شامل باستخدام الصيرفة الإلكترونية، مع دراسة أوسع تشمل تأثير هذه التقنيات على تحسين الأداء داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وليس فقط على مستوى وكالة قالمة.

#### • دراسة محمد منصف نطار:

بعنوان "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية" (2002)، سعت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على القطاع الاقتصادي والجدل القائم حول ظهور اقتصاد جديد بسبب هذه التكنولوجيات.

بينما تركز دراسة نطار على التأثيرات العامة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الاقتصاد الجزائري، تركز دراستنا الحالية بشكل محدد على الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها المباشر على الأداء البنكي في الجزائر، مع التركيز على تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتطبيقاتها داخل المؤسسات البنكية، مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

#### • دراسة عائشة حناني وهوارية مشهور:

بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في رفع جودة الأداء البنكي: دراسة حالة بنك التنمية المحلية - وكالة أدرار" (2022-2021)، تمحورت هذه الدراسة حول أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي، مع التركيز على ضرورة مواكبة البنوك

بينما تركز دراسة حناني ومشهور على التكنولوجيا المالية بشكل عام في سياق بنك التنمية المحلية، تركز دراستنا على الصيرفة الإلكترونية كأداة محددة لتحسين الأداء البنكي، مع تطبيقات عملية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتحديد أثرها على الأداء البنكي من خلال دراسة حالة أوسع.

يتضح من هذه المقارنات أن الدراسة الحالية تتفرد بتركيزها على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتقييم أثرها على الأداء البنكي من خلال دراسة حالة عملية تمثل الواقع الفعلي للمؤسسة، مما

يضيف بُعدًا تطبيقيًا وواقعيًا للدراسات السابقة التي تناولت الجانب النظري والتحديات العامة دون دراسة تأثيرات محددة على الأداء البنكي في سياق جزائري.

#### 8- حدود الدراسة :

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة و فهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي :

أ- الحدود المكانية : اختصرت الحدود المكانية التي تم اختيارها للقيام بالدراسة الميدانية على بنك

الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالمة .

ب- الحدود الزمنية : تمت دراسة ميدانية للبحث خلال شهر

#### 10 – صعوبات الدراسة :

تمت مواجهة صعوبات عديدة عند إعداد هذه الدراسة ، سواء المتعلقة بالجانب النظري أو التطبيقي ، وهذه الصعوبات يمكن حصرها في ما يلي :

- قلة المراجع المتخصصة في مجال الصيرفة الإلكترونية ، التي غالبا ما نجدها تذكر كعنصر صغير في المراجع التي تتناول موضوع التجارة الإلكترونية .

- البيانات المتعلقة بسنة 2024 في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالمة استحالة الحصول عليها فقط يمكننا الحصول على البيانات المتعلقة بالسنوات السابقة .

#### 9- هيكل الدراسة :

لإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول بعد المقدمة، حيث كان الفصلان الأول والثاني نظريين، بينما خصص الفصل الثالث للجانب التطبيقي. وتوزع البحث كما يلي:

- الفصل الأول: يتناول الإطار النظري والمفاهيمي للصيرفة الإلكترونية، حيث يتم في المبحث الأول تقديم مدخل شامل عن الصيرفة الإلكترونية. وفي المبحث الثاني، يتم استعراض واقع وتحديات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات البنكية. أما المبحث الثالث، فيسلط الضوء على وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في الصيرفة الإلكترونية.
- الفصل الثاني: يتناول هذا الفصل العلاقة بين الأداء البنكي والصيرفة الإلكترونية. يتضمن المبحث الأول شرحاً لأساسيات الأداء البنكي، في حين يستعرض المبحث الثاني أدوات ومعايير تقييم الأداء البنكي.

أما المبحث الثالث، فيناقش تأثير الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر على الأداء البنكي في المؤسسات المصرفية.

- الفصل الثالث: مخصص للجانب التطبيقي، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث. في المبحث الأول، يتم تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والتعرف على خصائصه وتوجهاته. في المبحث الثاني، يتم استعراض آليات تطبيق الصيرفة الإلكترونية داخل البنك، ودورها في تحسين الأداء. وأخيراً، في المبحث الثالث، يتم التطرق إلى استخدامات البطاقات البنكية وأثرها على تعزيز الأداء البنكي في هذا السياق

**الفصل الأول:**

**الإطار النظري**

**للصيرفة الإلكترونية**

تمهيد:

تعد الصيرفة الإلكترونية من أبرز التطورات التكنولوجية التي شهدتها القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة، حيث أسهمت في تغيير طريقة تقديم الخدمات المالية وتسهيل المعاملات البنكية. في هذا الفصل، سنعرض الإطار النظري الذي يساهم في فهم جوهر الصيرفة الإلكترونية، بدءًا من تعريفها إلى تسليط الضوء على تقنياتها المختلفة، بما في ذلك الإنترنت، الهواتف المحمولة، وأنظمة الدفع الرقمية. كما سيتناول الفصل دور هذه التقنيات في تسريع الإجراءات المصرفية، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك. تتطلب الصيرفة الإلكترونية تحولًا في نظم العمل البنكية التقليدية، ما يفرض تحديات متعلقة بالأمان، والتكامل مع الأنظمة القائمة، ومدى قدرة البنوك على مواكبة التطورات التكنولوجية. من خلال هذا الفصل، سنناقش تلك التحديات، بالإضافة إلى الفرص التي تتيحها الصيرفة الإلكترونية في توفير حلول مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتغيرة. كما سيتم التركيز على تأثير الصيرفة الإلكترونية على العمليات المالية، وكيفية استخدامها في تحسين فعالية الأداء البنكي وتحقيق مزايا تنافسية في السوق المصرفي.

حيث تناولنا في فصلنا هذا ثلاث مباحث تتمثل في ما يلي :

- المبحث الأول : مدخل للصيرفة الإلكترونية
- المبحث الثاني : واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية .
- المبحث الثالث : وسائل الدفع الإلكتروني .

### المبحث الأول : مدخل للصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية تمثل تطوراً هاماً في القطاع المالي، حيث أصبحت واحدة من الأدوات الأساسية في الاقتصاد الرقمي الحديث. بدأت الصيرفة الإلكترونية كمفهوم لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية وتسريع عمليات التحويلات والدفع. تتميز الصيرفة الإلكترونية بمزايا عدة مثل الراحة والسرعة والأمان، لكنها تواجه تحديات مثل الأمن الإلكتروني والتعقيدات التقنية. لنجاح الأعمال الصغيرة في الصيرفة الإلكترونية، يتطلب الأمر إستراتيجية واضحة واستخداماً فعالاً للتكنولوجيا لتحقيق الكفاءة والنمو.

### المطلب الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا لإدارة المال والمعاملات، ما يجعل الحياة المالية أسهل وأكثر مرونة للأفراد والشركات، ويسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتسريع العمليات المالية.

### الفرع الأول : نشأة الصيرفة الإلكترونية

شهد العالم منذ السبعينيات ثورة كبيرة في مجالات المعلوماتية والاتصالات، ما أدى إلى تغييرات عميقة في مختلف القطاعات الاقتصادية. وكان القطاع المصرفي من أبرز المستفيدين من هذه التطورات، حيث بدأت المصارف تعتمد على تقنيات الحوسبة والشبكات لتحسين خدماتها. ساهم ربط الحواسيب وتوسيع شبكات الاتصال في تحديث العمليات البنكية وتعزيز كفاءتها<sup>1</sup>.

في هذا السياق، ظهرت الصيرفة الإلكترونية لأول مرة في السبعينيات عندما بدأت البنوك بتقديم خدمات عبر الهاتف، ما سمح للعملاء بالتحقق من أرصدهم ودفع الفواتير صوتياً. ومع دخول الثمانينيات، ساعدت وسائل مثل التلفاز الكابلي والحواسيب الشخصية على توسيع نطاق "الصيرفة المنزلية"، وتجاوز القيود التقنية للاتصالات الهاتفية.

ومع تقدم الإنترنت في أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات، ظهرت فرصة جديدة أمام البنوك لتقديم خدماتها إلكترونياً دون الحاجة للتعامل النقدي. وقد شكل هذا نقلة نوعية نحو نظام مصرفي رقمي متكامل. وفي

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدالات ، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ، دار وائل للنشر ،

الطبعة الأولى ، الأردن ، 2008 ، ص 24

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

عام 1995، وبفضل تطوير شركة Netscape لأول متصفح ويب، أصبحت الصيرفة عبر الإنترنت ممكنة، وكان أول بنك يطلق هذه الخدمة بنكا أمريكياً<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: تعريف الصيرفة الإلكترونية

● الصيرفة الإلكترونية هي استخدام الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية، مثل الإنترنت، والهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، لتوفير خدمات مصرفية للعملاء دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في فروع المصارف<sup>2</sup>.

● اعتبرت الصيرفة الإلكترونية من أحدث الوسائل في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، وهي تتكون من الأنظمة التي تسمح لعملاء المصرف سواء الأفراد أو المؤسسات بالوصول إلى حساباتهم المصرفية، وتنفيذ المعاملات المالية والحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية عبر شبكة عامة أو خاصة ومن ضمنها شبكة الإنترنت<sup>3</sup>.

● تشير الصيرفة الإلكترونية إلى إجراء العمليات المصرفية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا يشمل جميع الأنشطة المصرفية مثل السحب، الدفع، الائتمان، التحويل، والتعامل في الأوراق المالية وغيرها. في هذا النوع من الصيرفة، لا يحتاج العميل للذهاب إلى البنك شخصياً، بل يمكنه تنفيذ العديد من العمليات من منزله أو مكتبه، مما يعني أنه يتجاوز حدود المكان والزمان<sup>4</sup>.

● الصيرفة الإلكترونية هي نظام مصرفي يعتمد على التقنيات الرقمية لتقديم الخدمات المالية والمعاملات البنكية عبر الإنترنت أو التطبيقات المخصصة. يتيح هذا النظام للعملاء تنفيذ عملياتهم المصرفية مثل التحويلات والدفع وسحب الأموال من خلال منصات إلكترونية دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية بشكل فعلي، مما يعزز الكفاءة ويسهم في توفير الوقت والجهد<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> محمد يدو، خالد قاشي، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول عصره نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، جامعة البليدة، 26-27 أفريل 2011، ص 3، 4

<sup>2</sup> عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية: بنوك إلكترونية - نقود إلكترونية - بطاقات إلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 13.

<sup>3</sup> أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 98.

<sup>4</sup> رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمحل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة الشلف، ديسمبر 2004، ص 316

<sup>5</sup> سميرة بجرة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنافسية البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال (2016-2020م)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي، الطور الثاني، تخصص مالية وبنوك، جامعة ورقلة، 2021-2022، ص 3

### الفرع الثالث: خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتسم الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص رئيسية تتمثل في ما يلي<sup>1</sup>:

- الخدمات عن بُعد: تتم هذه الخدمات بدون اتصال مباشر بين العميل والبنك، مما يعني أنه لا حاجة لتواجد الطرفين في نفس المكان.
- التعامل بدون مستندات ورقية: تعتمد الصيرفة الإلكترونية على التعاقد الإلكتروني بدلاً من الورقي، مما يثير مسائل قانونية حول كيفية إثبات المعاملات.
- الخدمات عبر الحدود: تقدم هذه الخدمات دون قيود جغرافية، ما يعني أنها يمكن أن تتم من أي مكان في العالم.

وهناك خصائص أخرى تتمثل في<sup>2</sup>:

- الأمان والحماية: تعتمد الصيرفة الإلكترونية على تقنيات الأمان المتقدمة، مثل التشفير والمصادقة الثنائية، لضمان حماية البيانات والمعاملات من التهديدات الإلكترونية.
  - التوافر المستمر: توفر الصيرفة الإلكترونية إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح للعملاء بإجراء المعاملات في أي وقت.
  - تكاليف منخفضة: تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك بسبب تقليل الحاجة إلى الفروع المادية والموظفين، مما يمكن أن ينعكس إيجابياً على الرسوم والخدمات المقدمة للعملاء.
  - الابتكار والتطوير: تتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك تقديم خدمات جديدة ومبتكرة بشكل مستمر، مثل محفظات الهاتف المحمول والتطبيقات المالية الحديثة.
  - تجربة العميل المحسنة: توفر واجهات مستخدم تفاعلية وسهلة الاستخدام تساعد العملاء على إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات بسلاسة وسهولة.
- ولتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، يتعين على المصرف الراغب في ذلك الحصول على ترخيص من الجهات المعنية، بعد التأكد من عدة أمور<sup>3</sup>:

- السياسة العامة: بما في ذلك كيفية تقديم الخدمات المصرفية والمالية والإلكترونية.

<sup>1</sup> عائشة بوثلجة، الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة جامعية لمواجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة الشلف، 2020-2021، ص 21،

<sup>2</sup> مروان بن قيدة، محاضرات في الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة مقدمة لطلبة الماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة المدية، 2022-2023، ص 25

<sup>3</sup> عائشة بوثلجة، مرجع سبق ذكره، ص 21

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- الأنظمة التقنية والرقابية: التأكد من ملائمة السياسات التقنية والرقابية للمصرف.

- المسائل القانونية: معالجة القضايا القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمات.

### الفرع الرابع: أطراف الصيرفة الإلكترونية

ترتبط الصيرفة الإلكترونية بأطراف أساسية تؤثر في توسعها، وهذه الأطراف هي أطراف مصرفية تتمثل في

ما يلي<sup>1</sup>:

عملاء المصارف التجارية: يعتبر عملاء المصارف التجارية الطرف الأهم في الصيرفة الإلكترونية من خلال تعاملهم بأدوات الصيرفة الإلكترونية، لذلك كان من الضروري تطوير الوعي المصرفي والثقافي لهم وإقناعهم بضرورة التعامل بالصيرفة الإلكترونية من خلال وسائل التعرف على القنوات الإلكترونية أهمها:

- الصحف والإعلانات التلفزيونية والإذاعية
- عن طريق الأصدقاء أو زملاء العمل
- فريق البيع بمصرف من الموظفين المؤهلين والمدربين
- موقع المصرف على الانترنت
- من خلال فروع المصارف التي تقوم بالاتصال المباشر بعملاء حتى يتم إبلاغهم عن القنوات الإلكترونية التي يوفرها المصرف والخدمات التي تقدم من خلالها
- الإعلان عن القنوات الإلكترونية للمصرف في الأماكن العامة .

**المصارف التجارية:** تتمثل المصارف التجارية الطرف الثاني من أطراف الصيرفة الإلكترونية وهي المسؤولة عن توفير أدوات الصيرفة الإلكترونية، فكلما توسعت المصارف التجارية في استخدام الصيرفة الإلكترونية كلما زادت قدرتها على المنافسة وزادت أرباحها وحصتها السوقية من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة ، وأيضا مراعاة السرية والأمان والدقة ومراعاة حاجات العملاء الحالية والمستقبلية وبالتالي الحصول على رضا العملاء.

<sup>1</sup> أسماء بوطاوطا ، أميرة تازير ، و اقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية\_وكالة قالمة \_" ، مذكرة تخرج مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 2020/2019 ، ص 15 ، 16

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

ولعل أهم التوصيات المتعلقة بهذه المصارف لفرص التوسع في الصيرفة الإلكترونية ما يلي: يتعين على المصارف الراغبة في دخول عالم الصيرفة الإلكترونية أن تملك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة، وكذلك على تطبيقها بصورة دقيقة وسليمة، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة يتعين على المصارف إعداد وتنمية الموارد البشرية المؤهلة لرعاية العمل المصرفي الإلكتروني، والاستفادة من التقنيات المتقدمة زيادة الربحية لدى المصارف قيام المصارف بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للموظفين وذلك لتشجيعهم على تسويق القنوات والخدمات الإلكترونية من خلال تبني سياسة تسويقية وترويجية للقنوات الإلكترونية البنك المركزي: يعد البنك المركزي الجهة المشرفة والرقابية على أنشطة المصارف بما فيها الصيرفة الإلكترونية، ويتم ذلك من خلال القوانين والتشريعات التي يصدرها البنك المركزي، والتي تمثل الركيزة الأساسية لتطوير المصارف لأنشطتها المصرفية المعتمدة على الاستخدامات التكنولوجية والإلكترونية وتتمثل أهم التوصيات المتعلقة به لتوسع في الصيرفة الإلكترونية في:

- ✓ لا بد من قيام البنك المركزي بمراجعة التشريعات والقوانين النافذة التي تهدف الى تنظيم استخدام الصيرفة الإلكترونية والمحافظة على سيرتها، ومراقبتها
- ✓ قيام البنك المركزي بدراسة سبل تشجيع المصارف على تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات لديها، بما في ذلك التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية
- ✓ قيام البنك المركزي بإيفاء المختصين لديه في دورات تدريبية داخلية وخارجية بهدف الاطلاع على آخر المستجدات في مجال الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الثاني: متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية .

لنجاح الصيرفة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها لا بد من توفر مجموعة من مقومات النجاح نذكر منها<sup>1</sup>:

تُعتبر البنية التحتية من أهم مقومات نجاح الصيرفة الإلكترونية، حيث ترتبط بشكل مباشر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة. تشمل هذه البنية الشبكات الداخلية والإنترنت، ويجب أن تتميز بما يلي:

<sup>1</sup> مروان بن قيدة ، مرجع سبق ذكره ، الصيرفة الإلكترونية ، ، ص 26 ، 27

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- وجود شبكة قوية وعريضة: يجب أن تشمل الشبكة جميع الجهات المعنية بالصيرفة الإلكترونية، وأن تكون متصلة بالإنترنت. كما ينبغي أن يكون تدفق البيانات قويا ويطابق المعايير القياسية، مع أخذ الأمان في تصميم الشبكة بعين الاعتبار.
- تكنولوجيا مالية حديثة: من الضروري تبني التكنولوجيا المالية الحديثة وتحديثها بشكل مستمر. تحتاج الشركات إلى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، خاصة في المجال المالي والمصرفي، ويكون هناك تنافس كبير بين الشركات الناشئة فيجذب أفضل الكفاءات في هذا المجال.
- رأس المال البشري: يشكل الكادر البشري المؤهل عنصرًا حيويًا في نجاح الصيرفة الإلكترونية. من المهم أن تتوفر ثقافة ريادة الأعمال والخبرة في المجال المالي والخدمات المالية، بالإضافة إلى تطوير المهارات التقنية.
- التطوير المستمر: يتطلب النجاح في الصيرفة الإلكترونية متابعة التطورات التكنولوجية والمالية الناتجة عن الثورة الرقمية. يجب على البنوك والمؤسسات المالية مواكبة المستجدات العالمية لضمان رضا العملاء وتحقيق التميز.
- التشريعات والقوانين: تلعب التشريعات والقوانين دورًا أساسيًا في تنظيم وتوجيه الصيرفة الإلكترونية. يجب أن تكون هناك قوانين واضحة لدعم وتوطين الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى نظام رقابي وقضائي متطور.
- الرقابة والتقييم: بما أن الصيرفة الإلكترونية تتسم بالتجديد المستمر، فإن تقييم خدماتها ومنتجاتها وقنوات توزيعها يجب أن يتم بشكل دوري. يتطلب ذلك رقابة فعالة من الجهات المختصة لضمان تقديم الحلول المناسبة لمواجهة التحديات.
- مناخ الأعمال: يؤثر ترتيب البلد في مؤشرات بيئة الأعمال بشكل كبير على نجاح الصيرفة الإلكترونية. البلدان ذات المناخ التجاري الجيد تساهم في تسريع التحول إلى الصيرفة الإلكترونية، في حين أن المناخ الضعيف يعيق هذه العملية.
- الثقافة والوعي المصرفي: تساهم زيادة الوعي الثقافي والمالي في المجتمع في تسريع التحول إلى الصيرفة الإلكترونية. كلما ارتفعت درجة الثقافة المالية، زادت احتمالية تبني الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الثالث : مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية

#### الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت الخدمة المصرفية الإلكترونية من المزايا نوجز أهمها فيما يلي<sup>1</sup>:

- خفض التكاليف: تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقليل التكاليف التي تتحملها المصارف لإجراء عملياتها المختلفة.

- تقليل الحاجة إلى الاستثمار في الفروع: تقلل الصيرفة الإلكترونية من الحاجة إلى الاستثمار المكلف في إنشاء الفروع المصرفية.

- تحسين توزيع الخدمات: تعزز من قدرة المصارف على توزيع خدماتها بشكل أكثر فعالية.

- تطوير خدمات التوزيع: تساهم في تحسين وتطوير خدمات التوزيع المصرفي.

- قاعدة بيانات متكاملة: توفر قاعدة بيانات شاملة ومتكاملة بين المصارف.

- تحسين التدفق النقدي: تساهم في تحسين إدارة التدفق النقدي داخل المؤسسات.

- زيادة رضا العملاء: تزيد من رضا العملاء بفضل سرعة وكفاءة الخدمات.

- زيادة الكفاءة المصرفية: تعمل على رفع كفاءة الأداء المصرفي.

- سرعة تنفيذ العمليات: تسرع من عملية تنفيذ المعاملات المالية.

- تنوع الخدمات: توسع من نطاق الخدمات المصرفية المعروضة

#### الفرع الثاني : عيوب الصيرفة الإلكترونية

رغم الفوائد العديدة للصيرفة الإلكترونية، إلا أنه هناك بعض العيوب المرتبطة بها، منها<sup>2</sup>:

- مشاكل استخدامه: قد تواجه بعض الصعوبات في الاستخدام، مثل مشاكل اللغة أو نقص الإرشادات.

- قلة التثقيف المالي: في البلدان ذات مستويات التثقيف المالي المنخفضة، قد يكون التحول إلى الصيرفة

الإلكترونية أكثر صعوبة.

- مشاكل الأمان والسرية: تزداد المخاوف المتعلقة بالأمان والقرصنة والاحتيال، مما يؤثر على ثقة

المستخدمين.

<sup>1</sup> محمد يدو و قاشي خالد، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 4

<sup>2</sup> مروان بن قيدة، الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 29،30

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- غسيل الأموال وتمويل الإرهاب: قد تستغل التكنولوجيا الحديثة في زيادة عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

- عيوب رقابية وإشرافية: تزايد العمليات غير الخاضعة للرقابة مثل العملات الرقمية المشفرة يؤدي إلى ضعف الرقابة على السيولة والتحويلات المالية، مما يضعف قدرة البنوك المركزية على إدارة العمليات المالية.

- مخاطر تقنية: تتضمن العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر تقنية مثل الأعطال في الشبكات والأخطاء البشرية.

- مشاكل ضريبية: قد تؤدي العمليات الإلكترونية إلى قضايا ضريبية خاصة في حالة غياب الرقابة من السلطات الضريبية أو عدم وجود قوانين واضحة تنظم الأنشطة المصرفية.

### المبحث الثاني: واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية.

في عصرنا الحالي المتقدم تكنولوجياً، تمثل الصيرفة الإلكترونية جزءاً أساسياً من حياتنا المالية اليومية. تتمثل أهمية الصيرفة الإلكترونية في قدرتها على تمكيننا من إدارة أموالنا وإجراء المعاملات المالية بكل سهولة وسرعة عبر الإنترنت. ومع ذلك تواجه هذه التقنيات تحديات تتعلق بالأمن الإلكتروني والتعقيدات التنظيمية التي تتطلب مزيداً من الابتكار والتحسين المستمر لضمان الاستدامة والأمان في العمليات المالية الإلكترونية.

### المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية.

رغم التوقعات العالية التي كان تتأمل في تحقيق تطور كبير في الصيرفة الإلكترونية، فإن الواقع الحالي يشير إلى أن هذه الخدمة لم تصل بعد إلى المستوى المنشود. فعلى سبيل المثال، استعرضت دراسة قامت بها Deloitte Consulting عشر دول، ووجدت أن معظم عملاء البنوك لا يعتبرون الصيرفة الإلكترونية ذات أهمية كبيرة بالنسبة لعلاقاتهم مع بنوكهم. بالإضافة إلى ذلك، أقل من ثلث هؤلاء العملاء يرون أن الصيرفة الإلكترونية تعتبر خدمة مهمة. والأسوأ من ذلك، أن 30% من العملاء لا يعرفون حتى ما إذا كان بنوكهم يوفر خدمات عبر الإنترنت، وهو ما يتناقض مع التوقعات السابقة التي توقعت حماسة أكبر من العملاء تجاه الصيرفة عبر الإنترنت.

من جهة أخرى، توصلت دراسة مكتب الاستشارات Cap Gemini Ernst & Young إلى أن 4% فقط من المعاملات المصرفية تتم عبر الإنترنت في أوروبا، ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة إلى 25% بحلول عام 2003. أما في الولايات المتحدة، فتقارب النسبة الحالية 3% ومن المتوقع أن تصل إلى 12% فقط بحلول عام 2003. وتشير الدراسة إلى أن البنوك بحاجة إلى توعية عملائها بفوائد الصيرفة الإلكترونية لتحقيق مستويات النمو المتوقعة.

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

دراسة أخرى أجرتها Datamonitor في ستدول أو روبية والولايات المتحدة أكدت أن نقص المعرفة بالصيرفة الإلكترونية وتكاليف استخدام الإنترنت تشكلان العوائق الرئيسية أمام تبني هذه الخدمات. بينما يشكل الأمان مصدر قلق كبير للعملاء ، خاصة في بريطانيا والولايات المتحدة ، ومع ذلك ، لا يعرقل هذا القلق عملاء جدد في أنظمة مصرفية مثلًا لجزائر.

في الجزائر ، تبرز الصيرفة الإلكترونية كتحدٍ رئيسي ، إذ ن التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم يصل بعد إلى المستوى المتوقع ، ويعاني العديد من الأشخاص من جهل بمزاياها وتكاليفها. كما أن نسبة استخدام الصيرفة الإلكترونية في الولايات المتحدة ، التي تعتبر رائدة في هذا المجال ، لا تتجاوز 17% ، مما يعكس حجم السوق الضخم الذي مازال بحاجة إلى تنمية.

البنوك الجزائرية ، على الرغم من التغيرات في النظام المالي ، لا تزال بطيئة في تبني الصيرفة الإلكترونية. منذ عام 1967 وحتى صدور قانون النقد والقرض في عام 1990 ، شهد النظام المالي الجزائري سيطرة كاملة للبنوك العامة ، التي فشلت في أداء وظائفها الأساسية. الإصلاحات التي أجريت قبل إصدار قانون النقد والقرض لم تحقق تغييرات كبيرة ، مما يدل على ضرورة تسريع عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية والاستفادة من فوائدها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: تحديات الصيرفة الإلكترونية .

تواجه الصيرفة الإلكترونية مجموعة من التحديات التي تعيق توسع تطبيقاتها، وسنركز على أبرز هذه التحديات التي تشمل الجوانب التالية<sup>2</sup>:

#### أولا – تحديات التكنولوجيا الحديثة:

- البنية التحتية: تعتبر التكنولوجيا بحد ذاتها تحدياً في مجال بناء الأعمال الإلكترونية وإدارة المعلومات. ينقسم هذا التحدي إلى بُعدين رئيسيين: الأول يتعلق بالبنية التحتية وتوظيف التكنولوجيا في القطاع المصرفي ، والبعد الآخر يتعلق بالإستراتيجية التقنية وضمان أمان المعاملات ومتطلباتها.

- التميز والاستمرارية: يرتبط التحدي الثاني بالقدرة التنافسية وتطوير الأعمال ، حيث يواجه القطاع تحديات تتعلق بالتميز والاستمرارية في ظل التقدم السريع في التكنولوجيا.

#### ثانيا – التحديات العملية:

<sup>1</sup> محمد منصف نطار ، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 02، بسكرة ، جوان 2002، ص 8،9  
<sup>2</sup> سعيدة مرادي ، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و العلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية –أدرار- ، 2018/ 2019 ، ص 17-19

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- التكنولوجيا الجديدة: التقدم التكنولوجي أدى إلى ظهور منتجات وخدمات جديدة ، مما دفع الإداريين والمشرعين إلى مراجعة الأسس والمبادئ الأساسية لتناسب مع القواعد الجديدة للأعمال الإلكترونية. هذا التحول خلق تحدياً عملية تتعلق بتنظيم وإدارة المعلومات والتكنولوجيا.

- المشاكل القانونية: ترافق عمليات الصيرفة الإلكترونية العديد من المشاكل القانونية ، بما في ذلك الجرائم الإلكترونية التي تتعلق بالبيئة الرقمية التي تعمل فيها المصارف.

### ثالثاً- الجرائم الإلكترونية:

- الجرائم الإلكترونية: هي الجرائم التي يتم ارتكابها عبر الإنترنت باستخدام الحواسيب وتكون غير محدودة جغرافياً . تشمل هذه الجرائم:

- الجرائم ضد الحواسيب : مثل التلاعب أو تدمير البيانات وقواعد المعلومات ، وهي من أخطر الجرائم وأكثرها تكراراً.

- الاحتيال المعلوماتي: يتضمن سلوكيات احتيالية عبر الكمبيوتر تهدف إلى تحقيق مكاسب مالية ، وقد يكون مرتكبوها موظفين في المصارف أو مختصين في التكنولوجيا.

- الاعتداء على الأموال: يشمل الجرائم المرتبطة ببطاقات الائتمان والدفعة الإلكترونية ، ويظهر مع زيادة اعتماد المؤسسات المصرفية على التكنولوجيا.

- التزوير: يتضمن تزوير البريد الإلكتروني والوثائق والسجلات الإلكترونية وتزوير الهوية.

- الاعتداء على الأشخاص: يتضمن السب والقذف والتشهير عبر الإنترنت.

- الجرائم ضد الحكومة: تشمل تعطيل الأعمال الحكومية والحصول على المعلومات السرية والإرهاب الإلكتروني .

بالتالي ، فإن الصيرفة الإلكترونية تواجه تحديات متنوعة تتراوح بين القضايا التقنية والقانونية والأمنية ،

مما يتطلب استجابة فعالة من المؤسسات المالية لتجاوز هذه العقبات

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

### المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني .

وسائل الدفع الإلكتروني تمثل مجموعة واسعة من الأدوات المالية التي تستخدم التكنولوجيا لإتمام المعاملات المالية بسرعة وأمان. تشمل هذه الوسائل البطاقات الائتمانية والخصم المباشر، والمحافظ الإلكترونية التي تسمح بتخزين المال الرقمي ، وخدمات التحويلات المصرفية الإلكترونية التي تتيح نقل الأموال بين الحسابات، بالإضافة إلى الشيكات الإلكترونية التي تستخدم للدفع عبر الإنترنت.

### المطلب الأول: مفهوم الدفع ووسائل الدفع الإلكتروني .

التكنولوجيا الحديثة قد غيرت طريقة التعاملات المالية، حيث أصبح الدفع الإلكتروني وسيلة فعّالة وأمنة لإتمام المعاملات عبر الإنترنت، ما يعزز من سرعة وسهولة الحصول على السلع والخدمات المختلفة دون الحاجة إلى النقد الورقي التقليدي.

### الفرع الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني

الدفع الإلكتروني هو وسيلة لإجراء المعاملات المالية، مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال، عبر الإنترنت باستخدام وسيط إلكتروني دون الحاجة إلى استخدام الشيكات أو النقد. شهدت هذه الطريقة نمواً ملحوظاً في الانتشار بعد وباء كورونا، الذي ساهم في تسريع التحول إلى الدفع الإلكتروني بسبب مخاوف انتقال الفيروس من تداول النقد. نتيجة لذلك، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني أكثر انتشاراً، وأصبحت تكاليفها في متناول معظم الشركات، مما يجعل من السهل على أي شركة تبنيها<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني :

#### أولاً- تعريف وسائل الدفع الإلكتروني :

وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من التقنيات والوسائل التي تتيح تحويل الأموال بشكل مستمر وآمن. تُستخدم هذه الوسائل لتسديد المدفوعات مقابل السلع والخدمات، مما يُزيل الحاجة إلى التعامل المباشر بين الدائن والمدين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد منتصر ، 23 أكتوبر 2023، الدفع الإلكتروني ، ماهو ولماذا يحتاجه مشروعك ؟ ، 19 جويلية 2024 ، 18:30 ،

[https://www.google.com/amp/s/wuilit.com/blog/ar/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AF%25D9%2581%25D8%25B9-%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D9%2584%25D9%2583%25D8%25AA%25D8%25B1%25D9%2588%25D9%2586%25D9%258A%3fhs\\_amp=true](https://www.google.com/amp/s/wuilit.com/blog/ar/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AF%25D9%2581%25D8%25B9-%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D9%2584%25D9%2583%25D8%25AA%25D8%25B1%25D9%2588%25D9%2586%25D9%258A%3fhs_amp=true)

<sup>2</sup> غلام بونفلة ، عيدة موالكية ، و اقع وسال الدفع الإلكتروني في الجزائر-دراسة حالة البنوك الجزائرية - ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر ، تخصص المقاولاتية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة ، 2021/2020 ، ص 18

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

وسائل الدفع الإلكتروني هي التقنيات والأدوات الرقمية التي تُستخدم لإجراء عمليات تحويل الأموال بشكل مباشر وآمن عبر الإنترنت. تُعنى هذه الوسائل بتمكين الأفراد والشركات من تسديد قيمة السلع والخدمات دون الحاجة لتبادل نقدي أو شيكات، مما يعزز من كفاءة وسرعة المعاملات المالية<sup>1</sup>.

### ثانيا - أهمية وسائل الدفع الإلكتروني :

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مالية مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنت ، حيث تتوارى المعاملات الورقية ، حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني ، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال الشيك أو رقم بطاقة البنكية عن طريق البريد أو من خلال الفاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق مع خصوصية التجارة الإلكترونية<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني .

تتعدد أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ويمكن إدراجها في:

#### الفرع الأول : النقود الإلكترونية:

تعتبر النقود الإلكترونية من بين أهم وسائل الدفع الإلكتروني وقد حضت بمجموعة من التعاريف ، كما أن لها مجموعة من الأنواع :

#### أولا - تعريف النقود الإلكترونية:

وهي قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر وهي مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية مدفوعات ذات قيمة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> O'Mahony Donal , Electronic payment systems , publisher boston , 1961-1997

<sup>2</sup> زهير زواش ، عبد الباقي رواج ، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية ، مداخلة مقدمة في المنتدى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي : ضرورة الانتقال و تحديات الحماية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميله- ، 24، 23 أفريل 2018 ، ص 5،6

<sup>3</sup> خليل هادي ، محاضرة النقود تعريفها ، أنواعها ووظائفها ، كلية إدارة الأعمال ، جامعة المنارة ، بدون سنة ، ص 2

ثانيا - أنواع النقود الإلكترونية.

تتعدد أنواع النقود الإلكترونية بالنظر لطبيعتها الفنية، ويعد أكثرها شيوعاً الآتي<sup>1</sup>:

### 1- التحويلات المصرفية (Bank transfers):

يقصد بها نقل الأموال إلكترونياً، خلافاً للمعاملات التي تجري بتحويل، ونقل، واستلام الأموال بشكل مستندي ورقي (ونقصد بالإجراء الورقي هو استلام الأموال بالشيكات، والإيصالات، والكمبيالات....) وعلى الرغم من سهولة وبساطة هذه الطريقة التي تعتمد بالكامل على برمجيات مخصصة لدفع النقود عبر الإنترنت، بشرط وجود ثلاثة أطراف هي: العميل، والبائع، والمصرف الذي يعمل إلكترونياً عبر الإنترنت (online-bank)، وإلى جانب ذلك لا بُدَّ من أن يتوقَّر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الإلكترونية نفسه، ومنفذ إلى الإنترنت، كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى المصرف الإلكتروني الذي يعمل عبر الإنترنت. إلا أنه يعيها أنها تحتاج إلى كثير من الوقت لحين وصول أو امر التحويل، وتعامل موظفي المصرف معها، كما أن العميل يتكلف مصاريف إضافية في مقابل خدمة التحويل. أضف إلى ذلك أن هذه الوسيلة لا تتسم بالسرية.

### 2- البطاقة الذكية (smart card):

لهذه البطاقة القابلة أن تحول القيمة إلكترونياً إلى بطاقة أخرى دون الحاجة إلى ربطها بأي حاسوب مركزي، وليس هناك حاجة للاتصال بالمصدر (المصرف)، كما هو الحال في بطاقة الائتمان. ويمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون فرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي، ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه)، عبر الإنترنت. وجدير بالذكر أن البطاقة الذكية هي بطاقة بلاستيكية مزودة بشريحة (chip)، قادرة على تخزين بيانات تعادل 500 ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة. ومن خصائصها أنها قابلة لإعادة التعبئة أو الشحن (reloadable)، وقد تكون صادرة من مؤسسة واحدة، أو من عدة مؤسسات، وتمتاز بأنها متعددة الاستخدام، بمعنى أن المستهلك بإمكانه أن يستخدم البطاقة في شراء السلع، أو الخدمات، أو دفع أثمان وجبات الطعام، وما إلى ذلك.

### 3- البطاقة المصرفية (Bank Card)

<sup>1</sup> هيثم محمد حرمي شريف، النقود الإلكترونية ماهيتها - أنواعها - أثارها، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات للبحوث القانونية، الإمارات، المجلد 08، العدد 84، 2020، ص 14-17

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

وتعتبر هذه الطريقة أكثر شيوعاً بالمقارنة بالطريقة الأولى، وتتمثل هذه الطريقة في أن المشتري يقوم بنقل رقم بطاقته الموجود على ظهرها إلى التاجر، الذي يرسله بدوره إلى المصرف المصدر للبطاقة، ليحصل منه على مقابل الخدمة التي أداها له في صورة أرقام إلى حسابها لدائن، ويقيد المصرف هذا المبلغ بعد ذلك في حساب المدين للمستهلك أو المشتري. غير أن هذه الطريقة في نقل أرقام البطاقة المصرفية بشكل غير مشفر أحياناً يجعلها عرضة للسرقة عبر شبكة الإنترنت، هذا بالإضافة إلى أن التجار قد يحتفظون بأرقام بطاقة العملاء، مما يمكنهم من الوصول إلى حساباتهم بعد ذلك.

### 4- البطاقات البلاستيكية الممغنطة :

هي بطاقات مدفوعة سلفاً تكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويُمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الإنترنت وغيرها من الشبكات كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية (Point of Sale POS). وهذه الآلية لا تنطبق على بطاقات التسليف؛ لأن مستخدم بطاقة التسليف يقوم بدفع النقود للبنك بعد عمليات الشراء وليس قبلها. يقوم المستخدم سلفاً بدفع مقدار من النقود به التي يتم تمثيلها بصيغة إلكترونية رقمية على البطاقة الذكية. وعندما يقوم المستخدم بعملية شراء، سواء أكان ذلك عبر الإنترنت أم في متجر تقليدي يتم خصم قيمة المشتريات.

### 5- الشيك الإلكتروني (Electronic Check) :

أحد وسائل الدفع المتطورة فهو بمثابة المكافئ الإلكتروني للشيك التقليدي، ويشتمل على ذات البيانات التي يحتويها الشيك التقليدي.

ولعل ما يميز هذا الشيك أنه يقوم بشكل أساسي على الوسيلة الإلكترونية التي أكسبته نوعاً من الخصوصية في الإنشاء والتداول؛ فهو عبارة عن رسالة بيانات إلكترونية موقعة، وموثقة، ومؤمنة، يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم المصرف أو لاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك، وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً.

ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه، وبالتالي فله حجية قانونية في الوفاء بالنسبة للدول التي تأخذ بحجية كل من الوثيقة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

### ثالثاً: الآثار الاقتصادية المتوقعة للنقود الإلكترونية :

النقود الإلكترونية على عدة متغيرات اقتصادية أهمها كما يلي<sup>1</sup>:

### 1- الأثر على الاستهلاك:

يؤدي انتشار النقود الإلكترونية إلى زيادة حجم الاستهلاك نتيجة لانتشارها كونها تعتبر بديلا للنقود التقليدية كما أن نفقة تحويلها ضئيلة جدا ما يجعل إبرام الصفقات والمعاملات التجارية من خلالها أقل تكلفة مقارنة بالصفقات التجارية المبرمة من خلال النظام المصرفي المعتاد، كما أن التعامل من خلال شأنه من تشجيع زيادة توزيع بعض السلع التي يسهل شحنها من خلال الطلب عليها

### 2- الأثر على الاستثمار:

تساعد النقود على الاستثمار من خلال إنشاء عديد المؤسسات المصدرة لهذا النوع من النقود كما يعمل تعدد هذه المؤسسات على بعث المنافسة بين هذه الشركات في ظل بعث التطورات التكنولوجية واستغلالها أحسن استغلال.

### 3- الأثر على سعر الصرف:

باعتبار النقود الإلكترونية مؤشر تقريبي للعملة التقليدية فإن تأثيرها على معدلات سعر الصرف يعتبر قائما ومحتملا للغاية وذلك من خلال المعاملات التجارية الدولية خاصة التي تتم في بلدين مختلفين في العملة ما يقتضي وجود سوق صرف الكتروني.

### 4- الأثر على معدلات التضخم:

إن زيادة حجم النقود الموجودة في السوق عن مستويات التوازن من شأنه زيادة معدلات التضخم، كما أن انخفاض حجم النقود المتداولة عن حجم السلع والخدمات من شأنه خلق مشكلة سيولة وهو ما تسبب فيه عمليات تحويل البنكنوت إلى نقود الكترونية.

### الفرع الثاني: محفظة النقود الإلكترونية:

#### أولا - مفهوم المحفظة الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية أو الرقمية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وباستخدامها يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية وبشكل عام

<sup>1</sup> عادل بونحاس، النقود الإلكترونية والنقود الافتراضية، نشأتها، مفهومها وأثارها الاقتصادية، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 01، تيبازة، 2023، ص 842، 843

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محافظهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل<sup>1</sup>.

ومن الأسباب التي أدت إلى ابتكار المحفظة الإلكترونية هو حماسة المتسوقون بالنسبة إلى التسوق المباشر One Line، حيث أصبحوا يتعبون من الدخول المتكرر إلى معلومات الشحن والسداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، والمشكلة الأخرى التي تحلها المحافظ الإلكترونية هي توفير مكان تخزين آمن بالنسبة لبيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكتروني وبهذا فإن المحفظة الإلكترونية، تشبه في خدماتها الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، أما المعلومات التي تخزنها هذه المحفظة كحد أدنى، هي تخزين معلومات الشحن والفواتير شاملة أسماء المستهلكين وعنوان الشارع والمدينة والولاية والدولة والرقم البريدي، ومعظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان، كما تحمل نقدا الكترونيا من مختلف الموردين. ويمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية فيما يلي:

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.
  - تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.
  - هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.
- والمدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية هي:
- الموزع الآلي للنقود.
  - آلات توزيع التذاكر من أجل ركن السيارات، دفع رسوم في الطرق السريعة، النقل الحضري، بطاقات الهواتف العمومية، بطاقات مختلفة، (كبطاقات الزيارة، بطاقات أخذ الصور السريعة)<sup>2</sup>.

ثانيا - التحديات التي تواجه استخدام تطبيقات المحافظ الإلكترونية:

<sup>1</sup>يسعد عبد الرحمن، ودان بوعبد الله، قيراط فريال، دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 405

<sup>2</sup>رايح حمدي باشا، هيبية عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة، المجلد 24، العدد 25، الجزائر، 2012، 179، 180.

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

على الرغم من الجهود التي تبذلها الجهات المعنية بالإدارة الإلكترونية للمحافظ الإلكترونية لتوفير خدماتها على نطاق واسع في العالم، ولضمان أمن وسلامة البيانات الخاصة بمستخدميها إلا أنه يوجد عدة تحديات تواجه استخدام تطبيقات المحافظ الإلكترونية نذكر منها<sup>1</sup>:

- بعض أنواع المحافظ الإلكترونية عرضة للهجوم من قبل قرصنة الحاسوب ، خاصة في المؤسسات الكبرى لا تزال هناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف المؤسسات.
- خدمات المحفظة الإلكترونية غير فعالة في بعض الدول والأماكن التي لا يوجد فيها تسهيلات مصرفية. كما أن هنالك بعض المتاجر لا تقبل عملية الدفع عن طريق المحفظة الإلكترونية.
- إذا تم - عن طريق الخطأ - مشاركة المعلومات السرية لمحفظة الهاتف الذي مع الآخرين فيمكنهم بذلك إساءة استخدامها.
- عدم المعرفة الكاملة بكيفية استخدام المحفظة الإلكترونية يؤدي إلى حدوث صعوبات أو اقتطاع مبالغ عن طريق الخطأ.
- للتمكن من الاستفادة من خدمات المحفظة الإلكترونية يجب اقتناء أجهزة ذكية. بالتالي صعوبة توافرها للجميع، لارتفاع تكاليف شراء مثل هذه الأجهزة.
- نظرا لأن معلومات الدفع الموجودة في المحفظة الإلكترونية تكون مثبتة عبر تطبيق خاص بها على الهاتف أو الأجهزة الذكية، فإن عملية الدفع لن تتم في بعض الحالات مثل فراغ بطارية الهاتف من الشحن.
- تتطلب من مستخدميها حمل بطاقتهم الشخصية وإثباتها دائما، ذلك لأن المحافظ الإلكترونية لا تخزن معلومات الهوية الشخصية.
- يمكن أن تتطلب دفع رسوم إضافية تفوق قيمة المشتريات، على عكس المدفوعات التقليدية باستخدام النقود الورقية.
- وجود حدود للنفقات من خلال المحفظة الإلكترونية.
- خطر الشراء من مواقع غير مضمونة أو غير محمية، أو التي تقلد صورة وشكل المواقع المشهورة لجذب المستهلك ثم تعريضه للاحتيال والنصب لذا يجب التأكد من معلومات الجهة المراد الشراء منها ومدى

<sup>1</sup>ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية ، سلسلة الكتيبات التعريفية ، موجهة إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي ، العدد 07 ، 2021 ، ص 15 ،

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

مصادقيتها وسمعة الموقع والوسيلة المراد استخدامها للحد من التعرض لعمليات الاحتيال والنصب، مثل السرقات المصرفية عن طريق تسرب المعلومات البنكية للحسابات، وبالتالي

- ازدياد عمليات شراء المستهلكين لبعض الخدمات والسلع دون الحاجة لها، نظراً لسهولة عمليات الدفع الإلكتروني، الأمر الذي أدى إلى زيادة معدل إنفاق المستخدم بدون الحاجة للخدمات وبدون تخطيط مسبق.

### الفرع الثالث: الشيك الإلكتروني

#### أولاً - مفهوم الشيك الإلكتروني:

تقوم فكرة الشيكات الإلكترونية على استخدام الوسائل الإلكترونية لتحويل الشيكات الورقية إلى شيكات رقمية، ففي عام 1998 تم اقتراح نظام شيكات أمن ( Safecheek ) باستخدام دفتر شيكات يعتمد على وكيل يتواجد في الحاسب الشخصي لحاملي الشيكات ويتم التحقق من سلطة إصدار الشيكات وفقاً لنظام الشيكات الأمن الذي يمنع الخطر الناجم عن أخطاء أو سوء النية في إصدار الشيكات الإلكترونية ولا يمكن الرقابة على ذلك من خلال الشيكات الورقية<sup>1</sup>.

يستخدم الشيك في إتمام عمليات السداد بين طرفي التعامل من خلال وسيط الكتروني حيث تقوم شركات الخدمات المالية التكنولوجية بإصدار هذا النوع من الشيكات، كما تقوم بتحويل أمر الدفع من موقع رقمي إلى البنك الذي يملك فيه العميل حسابه الجاري، كما يقوم بتظهير الشيك وإرساله الكترونياً لتسوية المعاملات وإجراء المقاصة.

رغم الميزات التي يتيحها هذا النوع من وسائل الدفع الحديثة إلا انه يعتبر أكثر الأدوات عرضة للقرصنة الالكترونية وأداة لغسيل وتهريب الأموال بالإضافة إلى مشكلة التهرب الضريبي حيث يصعب متابعته بشكل دقيق<sup>2</sup>.

#### ثانياً - خصائص الشيك الإلكتروني:

تتمثل في ما يلي<sup>3</sup>:

#### - قابلية الشيك للتداول بالطرق التجارية

<sup>1</sup> محمد الأمين مومني، الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، العدد الأول، الجزائر، جوان 2020، ص 131  
<sup>2</sup> نور الدين زحوفي، عمر زماله، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصريّة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي و العولمة ن المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 253  
<sup>3</sup> محمد الأمين مومني، مرجع سابق ذكره، ص 137، 138

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

إن من أهم خصائص الشيك التي لا يقوم بدونها أنه قابل للانتقال أو التحويل من شخص إلى آخر من غير إجراءات معقدة، بل يكفي في ذلك تسليمه للغير بالمناولة أو تظهيره وهو نقل الحق الثابت به إلى حامله بالكتابة على ظهره بما يفيد الموافقة على ذلك والتنازل عنه لصالح الحامل.

وتتميز طريقة نقل الحق الثابت بالشيك عن طريق التداول بالبساطة والسرعة، بما يتوافق وحركة التجارة العصرية التي أصبح من أهم عوامل نجاحها السرعة وعدم التكلفة في الإجراءات، وبالخصوص الشيك الإلكتروني، أين تتم كل هذه الإجراءات من انتقال وتظهيره إلكترونياً، وبالتالي تجسيد هدف الانتماء والسرعة اللذين يشكلان أحد أهم دعائم التجارة.

### - تمثيل الشيك لحق نقدي:

قيام الشيك مقام النقود، وتمثيلاً تاماً لها بيعاً وشراء بل وفي جميع التعاملات التجارية من تحويلات وتوثيق للديون.

فالشيك دائماً موضوعه مبلغ معين من النقود، ذلك لأنه يتضمن أمراً بدفعها في وقت معين محدد الأجل، أو عند الاطلاع، فكان صالحاً وقد جرى العرف بقبوله ولم يعلق الوفاء بالمبلغ المدون فيه على شرط، أن يتم تداوله بين الناس، والتجار خصوصاً بدلاً عنها، كما أن له نفس قيمة النقود السائدة في السوق، فإذا كان المبلغ المدون في الشيك ألف دينار جزائري، فإنه يساوي هذا المبلغ تماماً عند صرفه.

### - استحقاق الشيك للدفع بمجرد الاطلاع:

يمتاز الشيك إلكترونياً كان أو ورقياً عن غيره من الأوراق التجارية كالكمبيالة، أو سند السحب، بأنه يستحق الدفع بمجرد الاطلاع، أو بعد أجل قصير من ثلاثة أشهر إلى سنة كما يستطيع حامله أن يحصل على قيمته فوراً عن طريق خصمه في البنك المسحوب عليه، أو أن يُظهره إلى غيره تسديداً لثمن سلعة أو وفاء بدين.

### الفرع الرابع: التحويلات الإلكترونية.

#### - مفهوم التحويلات الإلكترونية:

هي عملية تتم بين حسابين لدى بنك آخر، فيقوم البنك بخصم مبلغ الحوالة من حساب الأمر وإضافته إلى حساب المستفيد فهي عملية بسيطة تتم في لحظة واحدة بدون فارق زمني بين عملية الخصم والإضافة عند استخدام القيد عن طريق الحاسوب.

أما بالنسبة للتحويل البنكي الإلكتروني فإنه لا يختلف عما سبق ذكره إلا في كون الأمر الذي يصدره العميل يكون وسيلة إلكترونية مثل الانترنت وقد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر ما نتيجة إحدى التعاملات عن

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

العميل بتحويل مبلغ معين من حسابه إلى حساب آخر، أو الإللكترونية لإجراء عملية التحويل بشكل أمن حيث يقوم التاجر بتوكيل الوسيط وهذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية، إذا كانت البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية. والتي تقوم بدورها بإرسال النموذج لبنك العميل الذي يتأكد من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل أما إذا لم تكن البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية فإن الوسيط يرسل النموذج للبنك مباشرة، وقد أدى تنظيم هذه العملية سواء من طرف بعض التشريعات أو بعض البنوك المركزية إلى الاستغناء عن محاولة تطويع القواعد العامة حتى يمكن الاعتراف بقانونيتها<sup>1</sup>.

### الفرع الخامس: البطاقات البنكية

أولا - تعريف البطاقات البنكية: بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة، ومقابل توقيعها على إيصال بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع<sup>2</sup>.

### ثانيا - خصائص البطاقات البنكية:

- للبطاقة البنكية مجموعة من الخصائص التي تتميز بها عن باقي أدوات الدفع التقليدية الأخرى وهي<sup>3</sup>:
- هي عبارة عن كمبيوتر متنقل للعميل لأنها تحتوي على سجل جميع المعلومات الشخصية المتمثلة في الاسم والعنوان اسم المصرف أسلوب الصرف المبلغ المنصرف، تاريخ حياة العميل المصرفية، كما يمكن لهذه البطاقات تخزين أكثر من 100 صعف من المعلومات مقارنة بالبطاقات البلاستيكية الأخرى.
- البطاقات البنكية يمكنها أن تخزن نقد إلكتروني يغني حاملها عن الذهاب إلى البنك وبعبارة أخرى فهي تعبر عن قيمة نقدية مخزونة مدفوعة تماما.

<sup>1</sup> علي بوعيشة، جميلة طلحاوي، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع الإيرادات المالية للبنوك التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، 2022/2021، ص 15

<sup>2</sup> فريدة بن منصور، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة ورقلة -، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و مالية، كلية العلوم الاقتصادية قاصدي مباح - ورقلة -، 2011/2010، ص 55

<sup>3</sup> ديانة ملك نوايمية، دور البطاقة البنكية في تعزيز التجارة الإلكترونية، مذكرة مكملية لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، 2022/2021، ص 15، 16

## الفصل الأول: ..... الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- تعمل على تخفيض عدد البطاقات التي يحملها كل شخص، إذ أنها تلعب دور بطاقة الانتماء وبطاقة الصرف و رخصة القيادة وبطاقة التأمين الصحي وكذلك بطاقة العمل، فهي تقوم بجمع جميع هذه البطاقات المتعددة الوظائف في بطاقة واحدة.
- تعتبر أفضل حماية ضد عمليات التزوير وسوء الاستغلال فالمعلومات التي توجد عليها مشفرة، بحيث يمكن لأجهزة قراءة البطاقات التأكد من أن هذه البطاقة أصلية من خلال التوقيع الرقمي المشفر المخزن في معالج البطاقة.
- نسبة الخطأ للشريط المغناطيسي منخفضة لهذه البطاقات عند تمريرها على القارئ، إذ تصل إلى 1000 خطأ لكل معاملة، مقابل 250 خطأ لكل مليون معاملة بالنسبة للبطاقات الأخرى.

### خلاصة الفصل الأول :

الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني قد أحدثت تحولاً كبيراً في مجال الخدمات المالية ، مما غير بشكل جذري كيفية إدارة وتنفيذ المعاملات المصرفية .الصيرفة الإلكترونية تستند إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل جميع الأنشطة المصرفية عبر الإنترنت ، مما يعني أن العملاء لم يعودوا مضطرين لزيارة الفروع شخصياً .بدلاً من ذلك ، يمكنهما لقيام بعمليات مثل السحب ، الدفع ، والتحويل من أي مكان وفي أي وقت ، مما يعزز كفاءة الوصول إلى الخدمات المالية ويقلل من الحاجة للأعمال الورقية.

من بين أبرز خصائص الصيرفة الإلكترونية ، توفير الخدمات عن بُعد ، مما يتيح للمستخدمين التعامل مع المصارف دون قيود جغرافية أو زمنية .كما أن هذه الخدمات تقلل من استخدام المستندات الورقية ، مما يسهم في حماية البيئة ويزيد من سرعة العمليات .الأمان يعتبر من أولويات الصيرفة الإلكترونية ، حيث يتم تطبيق تقنيات متقدمة لحماية البيانات والمعاملات من التهديدات الأمنية ، بينما تتوفر الخدمات على مدار الساعة ، مما يعزز تجربة المستخدم.

تواجه الصيرفة الإلكترونية تحديات عدة ، تشمل متطلبات بنية تحتية تكنولوجية متطورة ، وتطوير مستمر للأنظمة والخدمات لمواكبة الابتكارات في المجال المالي .كما تشمل التحديات القضايا القانونية والتنظيمية ، حيث يتطلب الأمر إطاراً قانونياً يدعم التطورات ويضمن حماية العملاء .بالإضافة إلى ذلك ، تعاني الصيرفة الإلكترونية من مشاكل تتعلق بالأمان ، مثل الاحتيال والجرائم الإلكترونية ، مما يتطلب استراتيجيات متقدمة لحماية المعلومات والحفاظ على الثقة.

وسائل الدفع الإلكتروني ، مثل النقود الإلكترونية ، المحافظ الإلكترونية ، والبنوك الإلكترونية ، قد أضفت مزيداً من الفعالية والأمان على المعاملات المالية ، من خلال تسهيل عمليات الدفع وتقليل التكاليف المرتبطة بها .هذه الوسائل تعزز من الكفاءة الاقتصادية وتسهم في تحسين إدارة الأموال ، ولكنها أيضاً تواجه تحديات مثلاً الحاجة إلى أنظمة أمان قوية لمواجهة التهديدات المحتملة وضمان حماية بيانات المستخدمين.

تقدم الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني فرصاً كبيرة لتحسين الخدمات المالية وزيادة الوصول إليها ، ولكنها تتطلب التعامل مع التحديات التقنية والقانونية لضمان تحقيق أقصى استفادة منها والحفاظ على أمان وموثوقية المعاملات.

# الفصل الثاني:

الأداء البنكي

وعلاقته بالصيرفة

الإلكترونية

تمهيد:

يعد الأداء البنكي مؤشراً حيويًا يعكس مدى فعالية وكفاءة البنك في تقديم خدماته المصرفية وتحقيق أهدافه الاستراتيجية. يتأثر هذا الأداء بعوامل عدة، من بينها التقنية والابتكار في تقديم الخدمات المالية. في هذا السياق، برزت الصيرفة الإلكترونية كأداة محورية في تحسين الأداء البنكي، حيث ساعدت في تحويل العمليات المصرفية التقليدية إلى عمليات رقمية أسرع وأكثر كفاءة. لقد أسهمت الصيرفة الإلكترونية في تعزيز سرعة المعاملات، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، مما ساعد البنوك على تلبية متطلبات السوق المتغيرة والمتزايدة.

من خلال هذا الفصل، سيتم التركيز على العلاقة المتبادلة بين الأداء البنكي والصيرفة الإلكترونية. فالصيرفة الإلكترونية لا تقتصر فقط على تسهيل المعاملات المالية، بل تؤثر بشكل عميق على مختلف جوانب الأداء البنكي، بما في ذلك خدمة العملاء، تحسين استراتيجيات التسويق، وتقليل المخاطر المالية. سيتم استعراض كيفية تأثير هذه الأدوات الرقمية على أداء البنوك من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز تجربة العملاء، وزيادة الوصول إلى خدمات مصرفية متنوعة. بالإضافة إلى ذلك، سيُستعرض التحديات التي قد تواجه البنوك في تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وكيفية تجاوز هذه التحديات لضمان تحسين الأداء وزيادة التنافسية في القطاع المصرفي.

حيث تطرقنا في فصلنا هذا إلى ثلاث مباحث تتمثل في ما يلي :

- المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الأداء البنكي .
- المبحث الثاني : تقييم الأداء البنكي.
- المبحث الثالث : الصيرفة الإلكترونية والأداء البنكي .

### المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الأداء البنكي .

الأداء البنكي يعد مؤشراً أساسياً على صحة و استقرار النظام المالي . يشمل هذا الأداء مجموعة من العوامل مثل كفاءة الخدمات المصرفية ، القدرة على إدارة المخاطر، و فعالية الاستثمارات . تحسن الأداء البنكي يعكس قدرة المؤسسات المالية على تلبية احتياجات العملاء بفعالية ، و يدعم النمو الاقتصادي من خلال تسهيل العمليات المالية و توفير الحلول المبتكرة .

### المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي .

الأداء البنكي هو قياس كفاءة البنوك في تحقيق أهدافها من خلال إدارة الموارد والخدمات المالية بفعالية.

### الفرع الأول: تعريف الأداء .

الأداء هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، ويعني النتائج التي يحققها الفرد في المنظمة<sup>1</sup>.

يشير مفهوم الأداء إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تُنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية؛ ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة<sup>2</sup>. يُعرّف الأداء بأنه مجموعة الإجراءات التي تُستخدم لمقارنة النتائج المحققة للنشاط مع الأهداف المحددة له، بهدف تقييم مدى توافق هذه النتائج مع الأهداف المرجوة. من خلال هذا التقييم، يمكن تقدير مستوى فعالية الأداء في النشاط المعني. كما يتضمن ذلك قياس عناصر المدخلات المتعلقة بالنشاط ومقارنتها بالمرجات المحققة<sup>3</sup>. ومن خلال ماسبق يمكن تعريف الأداء على أنه: مجموعة من الأفعال والسلوكيات التي يقوم بها الفرد أو المنظمة لإنجاز المهام الموكلة وتحقيق الأهداف المحددة، ويُقاس من خلال مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المسطرة، مع التركيز على فعالية التنفيذ، واستمراريته، وشموليته، باعتباره عنصراً حاسماً في نجاح المؤسسة واستمرارها في بيئتها التنافسية.

<sup>1</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، الأردن، 2013، ص 15.

<sup>2</sup> مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد، الأردن، 2016، ص 20.

<sup>3</sup> محمد البخاري رمضاني ، محمد كمال قطاي ، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية – دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني ، تخصص نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2021-2022 ، ص 12

### الفرع الثاني: تعريف الأداء البنكي .

- يمكن تعريف الأداء البنكي على أنه مجموعة الوسائل اللازمة والأوجه المتنوعة من النشاطات والجهود المبذولة التي تتيح للبنوك أداء دورها وتنفيذ وظائفها ضمن البيئة المحيطة. يهدف هذا الأداء إلى تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف المرجوة للبنك<sup>1</sup>.
- كما يكمن الأداء البنكي في قدرة البنك على تحقيق أهدافه المالية والتشغيلية من خلال تقديم خدمات مصرفية بكفاءة وفعالية، مما ينعكس على رضا العملاء وزيادة الربحية<sup>2</sup>.
- يشير الأداء البنكي إلى مدى نجاح البنك في تحقيق أهدافه ورسائلته ورؤيته المستقبلية، ومدى نجاحه في تقديم خدماته ومنتجاته بطرق احترافية، واستغلاله الأمثل لموارده البشرية والمالية لتحقيق هذه الأهداف<sup>3</sup>.

وعليه يمكننا استخلاص التعريف الشمال للأداء البنكي على انه: مجموع الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة المصرفية بكفاءة وفعالية في تقديم خدماتها ومنتجاتها المالية، مستثمرة مواردها البشرية والمالية لتحقيق أهدافها التشغيلية والمالية، ورؤيتها الاستراتيجية، بما يسهم في تعزيز رضا العملاء، وزيادة الربحية، وتحقيق الاستمرارية والتميز داخل بيئتها التنافسية.

### الفرع الثالث: أبعاد الأداء البنكي .

بعد التعرف على الأداء البنكي ، من الضروري تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا الأداء . يركز البعض على الجانب الاقتصادي للأداء ، بينما يهتم آخرون بالجوانب التنظيمية والاجتماعية. يمكن تلخيص الأبعاد الأساسية للأداء البنكي على النحو التالي<sup>4</sup>:

أولاً- البعد الوظيفي : يرتبط هذا البعد بالموارد البشرية العاملة في البنك ، ويعني جميع الأنشطة المتعلقة بعمل البنك. يعتمد استمرارية البنك وبقاؤه بشكل كبير على أداء موظفيه . حتى وإن كان هناك تساؤ في الموارد المالية و التكنولوجيا و المعلوماتية بين بنك و آخر ، فإن الأداء يختلف نتيجة لتباين أداء الموارد البشرية. لذا ،

<sup>1</sup>كريمة حبيب ،محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي ،موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر ،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، 2021-2022، ص 4

<sup>2</sup>رحاب محمد عبد الرحمن، أثر الإدارة بالقيم على الأداء المتوازن: حالة تطبيقية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، 2015، ص45.

<sup>3</sup>محسن أحمد الخضير، إدارة توازن الأداء المصرفي، إيتراك للطباعة والنشر، مصر، 2016، ص 17.

<sup>4</sup>عائشة حناني، هوارية مشهور ، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية -BDI- وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية

أدرار ، 2021-2022، ص 18، 17

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

فإن وضع الأشخاص المناسب ينفي المواقع المناسبة ، و تحفيزهم ، و تدريبهم ، و تطويرهم له تأثير مباشر على إنتاجيتهم و أداء البنك بشكل عام.

ثانيا- البعد الاستراتيجي: يتعلق هذا البعد بالاستراتيجيات المحددة التي يتبعها البنك لتحقيق أهداف معينة في مجالات محددة. يتضمن ذلك صياغة و تطبيق استراتيجيات تتوافق مع الأهداف التنظيمية للبنك. ثالثا – البعد التجاري: يشير إلى الأنشطة التجارية للبنك المتعلقة بجميع الخدمات البنكية المعروضة ، بما في ذلك طرق عرضها و أساليب الترويج لها . هذا البعد يعكس كفاءة البنك في تقديم خدماته للعملاء وجذبهم. رابعا – البعد المالي: يركز على تقييم العوائد و الربحية للبنك من خلال مجموعة من المؤشرات المالية . تشمل الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بهذا البعد زيادة حجم الخدمات المقدمة لزيادة قيمة المساهمين . يتم قياس الأداء المالي من خلال معدلات النمو في الإيرادات ، العائد على الأصول ، و العائد على حقوق الملكية ، حيث تعكس هذه المؤشرات مدى تحقيق البنك لأهدافه في زيادة الربحية و تعظيم القيمة للمساهمين. **المطلب الثاني: محددات الأداء البنكي .**

إن الأداء البنكي يعتبر دالة تابعة للعديد من المحددات التي تؤثر فيها سلبا أو إيجابا و تتعدد المحددات المؤثرة في أداء البنوك لتشمل على ما يلي<sup>1</sup>:

### أولا - المحددات المالية:

1- رأس المال: يُعد رأس المال من العناصر الجوهرية التي تؤثر بشكل كبير على الأداء المصرفي. تختلف وظائف رأس المال في البنوك عن تلك التي في المنشآت الأخرى، حيث يُعتبر رأس المال عنصراً أساسياً في اتخاذ القرارات المالية. يُعد سلامة قياس رأس المال أحد المهام الأساسية لإدارة البنك، إذ يحدد حجم الأموال المخصصة للاستثمارات ويحلل احتمالية المخاطر المرتبطة بها. يجب أن يكون حجم رأس المال كافياً لامتصاص الخسائر المحتملة وضمان استمرارية الأنشطة الاستثمارية، مما يعزز الأداء البنكي ويضمن استقراره المالي.

2- إدارة السيولة: تتطلب طبيعة الأنشطة المصرفية إدارة فعالة للسيولة، حيث يتعين على البنوك الحفاظ على مستويات مقبولة من السيولة لتفادي النقص المحتمل. من ناحية أخرى، فإن الاحتفاظ بكميات مفرطة من السيولة قد يؤدي إلى خسارة الفرص البديلة لتحقيق الأرباح، ويحد من القدرة على استثمار السيولة بشكل مثمر. لذا، يتعين على البنوك إدارة السيولة بكفاءة لضمان تقليل المخاطر المرتبطة بها وتعزيز وضعها التنافسي، مما ينعكس إيجابياً على الأرباح والأداء العام للبنك.

<sup>1</sup>كريمة حبيب، مرجع سبق ذكره ، ص 4.5

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

3- إدارة المخاطر: تواجه الأنشطة المصرفية مجموعة متنوعة من المخاطر، بما في ذلك مخاطر الائتمان، السيولة، السوق وسعر الفائدة. تكمن أهمية إدارة المخاطر في تطوير استراتيجيات وحلول لتقليل مستوى المخاطر بشكل فعال. تجدر الإشارة إلى أن إدارة المخاطر لا تعني القضاء عليها تماماً، إذ إن المخاطر جزء لا يتجزأ من عملية تحقيق العوائد. لذا، يجب أن تشمل عملية تقييم الأداء البنكي موازنة موضوعية بين العوائد والمخاطر، ويعد معدل العائد على حقوق الملكية من أبرز المؤشرات المستخدمة لتقييم هذه العلاقة ومؤشراً رئيسياً لقياس الأداء البنكي بشكل شامل.

### ثانياً- المحددات الاقتصادية :

تُعد المحددات الاقتصادية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء المصرفي، ومن أبرزها:

1- السياسة النقدية: يمتلك البنك المركزي سلطة تنفيذ أدوات السياسة النقدية مثل تحديد نسبة الاحتياطي القانوني وإجراء العمليات المفتوحة. تؤثر هذه الأدوات على قدرة البنوك على الإقراض وتقديم الائتمان، الذي يعتبر الأساس في توليد العوائد المصرفية. القيود الرقابية التي يفرضها البنك المركزي، مثل تحديد الحد الأقصى للائتمان الممنوح لقطاع معين أو للمجموعات المترابطة من المقترضين، تلعب دوراً هاماً في تنظيم النشاط المصرفي وضمان استقراره.

2- مرحلة الدورة الاقتصادية: تمثل دورات الأعمال نتيجة تفاعل القوى الاقتصادية الناجمة عن السياسات الاقتصادية التي تتبناها الدول، سواء كانت متعلقة بالسياسة النقدية، المالية أو التجارية. تؤثر هذه السياسات على الأنشطة البنكية وتنعكس على الأداء المصرفي في مختلف مراحل الدورة الاقتصادية مثل التوسع، القمة، الانكماش والقياس. عدم الاستقرار الاقتصادي يعزز المخاطر ويزيد من حالات عدم التأكد، مما يؤثر سلباً على أداء البنوك، خاصة في القطاعات ذات الحساسية العالية للنشاط الاقتصادي مثل السياحة. لذا، من الضروري أن تبذل البنوك جهداً في التنبؤ بدورات الأعمال لتحسين الأداء والعوائد.

3- التضخم: يؤدي ارتفاع معدل التضخم إلى تآكل القيمة الحقيقية للعوائد طويلة الأجل، مما يؤثر على قيمة الودائع المصرفية والاحتياطيات النقدية. كما يقلل التضخم من رغبة المؤسسات المالية في تقديم تمويل طويل الأجل، ويزيد من تكلفة الاحتفاظ بالنقد السائل، مما يدفع الأفراد والشركات إلى تحويل النقود إلى سلع حقيقية، وهو ما يؤثر سلباً على أداء القطاع المصرفي.

4- تقلبات سعر الصرف: تتعرض البنوك لمخاطر تقلبات أسعار العملات الأجنبية نتيجة تعاملاتها مع العالم الخارجي، مثل التصدير والاستيراد، والتمويل وتحويل الأموال. تؤثر هذه المخاطر على الأنشطة البنكية، خاصة في

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

فترات عدم الاستقرار النقدي. إذا لم تتخذ البنوك تدابير لتقليل هذه المخاطر مثل استخدام أدوات تغطية المخاطر المالية، فإن ذلك سينعكس سلباً على أدائها، خصوصاً إذا كانت المعاملات بمبالغ ضخمة.

### ثالثاً-المحددات الإدارية :

تعتبر المحددات الإدارية أيضاً ذات أهمية بالغة في تحديد الأداء المصرفي وتشمل:

1-فعالية التخطيط الاستراتيجي: يعرف التخطيط الاستراتيجي المصرفي بأنه عملية تحديد الأهداف الرئيسية وإيجاد الأساليب البديلة لتحقيقها بكفاءة وتكلفة منخفضة. من خلال دراسة وتحليل الخيارات المتاحة وتقييمها، يمكن للبنوك أن تحقق أهدافها بشكل فعال، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الاستثماري واستخدام الموارد.

2-التدريب: يعتبر العنصر البشري من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات الاقتصادية، بما في ذلك البنوك. يحتاج العاملون في البنوك إلى تدريب مستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية والتحديات المصرفية الحديثة. تحسين مهاراتهم وقدراتهم يعزز من مستوى الخدمة المصرفية ويزيد من فعالية الأداء المصرفي.

3-المحددات التكنولوجية (البنية التكنولوجية للبنك): تمثل البنية التكنولوجية للبنك أحد الأعمدة الأساسية للأداء المصرفي، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى تحسين الخدمات المصرفية وتقديم خدمات جديدة مثل الصيرفة الإلكترونية. تعتبر كفاءة وفعالية الشبكة المعلوماتية الداخلية للبنك من العوامل المؤثرة في مستوى تنافسيته وأدائه في السوق المصرفية المعاصرة.

### المطلب الثالث:العوامل المؤثرة على الأداء البنكي .

يتأثر الأداء البنكي بمجموعة متنوعة من العوامل التي تتطلب دراسة وتحليل دقيقين لضمان منهجية فعالة في تقييم الأداء. ومن أبرز هذه العوامل<sup>1</sup>:

أولاً:العوامل الاقتصادية: تلعب العوامل الاقتصادية دوراً محورياً في تحديد الأداء البنكي نظراً لطبيعة النشاط المصرفي ولارتباطه الوثيق بالبيئة الاقتصادية. يمكن تقسيم العوامل الاقتصادية إلى فئتين: الأولى تشمل العوامل العامة مثل معدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم، وأسعار الفائدة.

<sup>1</sup>يمينة قيرو ، شيماء زواق ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2022-2023، ص

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

أما الثانية فتتعلق بالعوامل القطاعية المرتبطة مباشرة بالنشاط البنكي، مثل درجة المنافسة في السوق، هيكل السوق، وتوافر القوى العاملة المؤهلة. هذه العوامل تشكل الأساس الذي يقيم عليه الأداء البنكي.

**ثانياً: العوامل الثقافية:** تؤثر العوامل الثقافية على الأداء البنكي بطرق متعددة. من جهة، تشكل الثقافة الداخلية للبنك، بما في ذلك ثقافة المؤسسة ومستوى التعليم والتدريب للعاملين، عنصراً أساسياً في تحديد فعالية الأداء البنكي. تسهم ثقافة البنك في تعزيز مرونته وقدرته على مواكبة التطورات، مما يعزز أدائه. من جهة أخرى، تلعب العوامل الثقافية الخارجية دوراً مهماً، حيث يؤثر الوعي الثقافي والقدرة على التكيف مع تطورات العولمة في تحسين أداء البنك وتوسيع نطاق خدماته سواء محلياً أو دولياً.

**ثالثاً: العوامل التكنولوجية والإبداع:** تعد العوامل التكنولوجية من العوامل الحاسمة في تعزيز الأداء البنكي. تشمل هذه العوامل على المعرفة العلمية، البحث والتطوير، والإبداعات التكنولوجية التي تسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف أو تعظيم الأداء. يتعين على البنوك متابعة أحدث التطورات التكنولوجية وتقييم تأثيراتها بانتظام لضمان استثمارها بفعالية ودعم أدائها العام.

**رابعاً: العوامل السياسية والقانونية:** تؤثر العوامل السياسية والقانونية بشكل كبير على الأداء البنكي من خلال تنظيم الإطار الذي تعمل ضمنه البنوك. تشمل هذه العوامل استقرار النظام السياسي، وضوح الأهداف الاقتصادية الوطنية، بالإضافة إلى التشريعات والقوانين والسياسات المالية والنقدية. تلعب التشريعات الإدارية واللوائح المنظمة دوراً مهماً في تحديد الإطار القانوني الذي يؤثر على الأداء الاقتصادي للبنك، ويجب على البنوك التأقلم مع هذه العوامل لضمان التزامها وتحقيق أهدافها بفعالية.

### المبحث الثاني : تقييم الأداء البنكي.

تقييم الأداء البنكي هو عملية حيوية تركز على قياس مدى كفاءة وفعالية البنوك في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها المالية. يشمل هذا التقييم تحليل مجموعة من المؤشرات المالية والإدارية التي تعكس قدرة البنك على إدارة الموارد وتحقيق الربحية والامتثال للمعايير التنظيمية. يساعد هذا التقييم في تحديد نقاط القوة والضعف، مما يساهم في تحسين الأداء وتعزيز الاستدامة في بيئة الأعمال المصرفية.

#### المطلب الأول : مفهوم تقييم الأداء البنكي .

#### الفرع الأول : تعريف تقييم الأداء البنكي .

تقييم الأداء البنكي هو مجموعة من الإجراءات التحليلية التي يعتمد عليها البنك لقياس فعالية قراراته من خلال مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المحددة مسبقاً. يتم ذلك باستخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية وغير المالية لتقديم رؤية شاملة حول مدى نجاح البنك في تحقيق أهدافه الإستراتيجية<sup>1</sup>.

#### الفرع الثاني : أهداف تقييم الأداء البنكي .

الهدف الأساسي لتقييم الأداء هو التأكد من أن الأداء الفعلي يتماشى مع الخطط الموضوعية. ومع ذلك، يتضمن تقييم الأداء البنكي مجموعة من الأهداف الأخرى، يمكن تلخيصها كما يلي<sup>2</sup>:

**أولاً: الكشف عن نقاط الضعف:** يهدف تقييم الأداء إلى تحديد مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك وتحليل أسبابها بشكل شامل. يسعى البنك من خلال هذه العملية إلى تطوير حلول فعالة لتصحيح المشكلات وتجنب تكرارها مستقبلاً.

**ثانياً : تحسين كفاءة استخدام الموارد:** يساعد تقييم الأداء في تحديد مدى كفاءة استخدام البنك للموارد المتاحة، ويهدف إلى تحقيق أقصى عائد ممكن بأقل تكلفة. بذلك، يُعزز قدرة البنك على الاستفادة المثلى من موارده.

**ثالثاً : تقييم التطور:** يوفر تقييم الأداء أداة لمراقبة تقدم البنك عبر الزمن، من خلال مقارنة نتائج الأداء الفعلي خلال فترات زمنية مختلفة أو مقارنة أداء البنك بالبنوك المماثلة. هذه المقارنات تساعد في تقييم مدى تحسن أو تدهور الأداء.

<sup>1</sup>فتيحة بلجيلالي، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال فترة 2016 - 2020 ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 01 ، مستغانم ، 2023 ، ص 255

<sup>2</sup>ظريفة غزالي، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء بالبنوك التجارية - دراسة حالة - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الاقتصادية في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2023-

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

رابعاً : متابعة تنفيذ الأهداف: يساهم تقييم الأداء في رصد مدى تحقق الأهداف المحددة مسبقاً، وذلك من خلال متابعة التقدم المحرز في تنفيذ الأهداف بكفاءة وفقاً للخطة الموضوعية، بالاستناد إلى البيانات والمعلومات المتوفرة.

خامساً : تحديد المسؤوليات وتحفيز الأداء: يمكن من خلال تقييم الأداء تحديد مسؤوليات الأقسام والفروع المختلفة عن جوانب الأداء الضعيف. يوفر هذا التحليل أساساً لتحفيز المنافسة بين الأقسام والفروع، مما يساهم في رفع مستوى الأداء العام للبنك.

سادساً :تقديم المعلومات للأجهزة الرقابية: يوفر تقييم الأداء البيانات الإحصائية الضرورية للأجهزة الرقابية لمتابعة نشاط البنك بشكل شامل. يساعد ذلك في ضمان تحقيق الأداء الأمثل والامتثال للمعايير التنظيمية.

سابعاً :تطوير السياسات المستقبلية: يقدم تقييم الأداء قاعدة بيانات ومعلومات قيمة يمكن استخدامها في وضع السياسات والدراسات المستقبلية. تساهم هذه المعلومات في تحسين الأداء المصرفي ورفع كفاءته على المدى الطويل.

**المطلب الثاني : مجالات ومؤشرات تقييم الأداء البنكي .**

**الفرع الأول : مجالات تقييم الأداء البنكي :**

تشمل عملية تقييم الأداء في البنوك مجموعة من المجالات الرئيسة التي تعكس فعالية واستدامة الأنشطة المصرفية. وتتمثل هذه المجالات في<sup>1</sup>:

**أولاً : تقييم أداء البنك كوسيط مالي:**

ثانياً :تقييم كفاءة البنك في تجميع الأموال: يتناول هذا التقييم قدرة البنك على جذب الودائع من العملاء، دعم موارده الذاتية، وتحفيز الادخار بين الأفراد. يتضمن ذلك قياس فعالية البنك في زيادة الودائع وتعزيز الوعي الادخاري لجذب المزيد من العملاء.

<sup>1</sup>سعيدة معيزي ،الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراكة – الجزائر- ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة أعمال مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قلمة ، 2014-2015 ، ص 64،63

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

ثالثا: تقييم كفاءة البنك في استخدام الأموال: يتضمن قياس كفاءة البنك في توظيف الموارد المتاحة، وتحليل كيفية توزيع الأموال بين مختلف الأنشطة المصرفية. تشمل المعايير تقييم العائد المحقق، المحافظة على السيولة، وسلامة المركز المالي، بالإضافة إلى تقليل المخاطر إلى أدنى حد.

### رابعا: تقييم أداء البنك كوحدة إنتاجية:

يتناول هذا المجال تقييم البنك ككيان إنتاجي يسعى لتحقيق العائد من خلال أنشطته المختلفة. يشمل ذلك قياس مدى كفاية أداء البنك في إدارة عناصر العملية الإنتاجية، مثل إيرادات العمولات، وكفاءة استخدام المدخلات مقارنة بالمخرجات. كما يتناول تقييم معدلات الاستثمار المباشر والمشاركة في المشروعات الإنتاجية، وكذلك مدى إسهام البنك في توليد المدخرات

### خامسا: تقييم أداء البنك من حيث الرقابة على العاملين ومراجعة الأعمال:

نظراً للطبيعة السريعة والمتطورة للعمليات البنكية، تُعد الرقابة الداخلية عنصراً أساسياً لضمان تطبيق السياسات البنكية وتحقيق الأهداف. يتضمن هذا التقييم مدى فعالية الإجراءات الوقائية ضد الاختلاسات والتقصير، وتقييم إدارة الموارد البشرية من خلال أنظمة الاختيار والتدريب. كما تشمل الرقابة إعداد كتيبات إجراءات العمل كمعايير للمراجعة الداخلية، مما يعزز من فعالية تقييم أداء العاملين ومراجعة الأعمال.

### الفرع الثاني: مؤشرات تقييم الأداء البنكي:

تُعد النسب المالية من أبرز المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء البنوك، وتنقسم إلى عدة مجموعات رئيسية،  
منها

#### أولاً: مؤشرات السيولة:

- المعيار النقدي: يقيس قدرة البنك على الاحتفاظ بالنقد لمواجهة طلبات السحب اليومية.
- نسبة الاحتياطي النقدي: تعكس مدى التزام البنك بمتطلبات الاحتياطي النقدي التي يفرضها البنك المركزي.
- نسبة السيولة القانونية: تتعلق بمدى امتثال البنك لمتطلبات السيولة النقدية المحددة من قبل الجهات التنظيمية.

#### ثانياً: مؤشرات الربحية:

- معدل العائد على حقوق الملكية: يعكس صافي الأرباح بالنسبة لحقوق الملكية.
- معدل العائد على الودائع: يقيس صافي الأرباح بالنسبة لإجمالي الودائع.

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

- معدل العائد على الأموال المتاحة: يوضح صافي الربح بالنسبة لإجمالي الأصول.
- القوة الإيرادية للأموال المتاحة: تعكس صافي الربح بالنسبة لإجمالي الموجودات.
- الناتج البنكي الصافي: يقيّم الفرق بين مجموع الإيرادات والأعباء البنكية.

### ثالثا : مؤشرات توظيف الأموال:

- نسبة الائتمان إلى الودائع: تعكس القروض والسلفيات نسبةً إلى إجمالي الودائع.
- معدل توظيف الودائع: يشمل الاستثمارات والأوراق المالية بالإضافة إلى القروض والسلفيات نسبةً إلى إجمالي الودائع.

- نسبة الاستخدامات إلى مصادر الأموال: توضح مجموع التسهيلات الائتمانية والاستثمارية مقارنة بحقوق الملكية والودائع.

### رابعا: مؤشرات الكفاءة:

- تركز على تحسين كفاءة التشغيل لزيادة الربحية والقيمة السوقية للأسهم عبر تقليل المصاريف وتعزيز إنتاجية العاملين.

### خامسا: مؤشرات كفاية رأس المال:

- معدل كفاية حقوق الملكية: يعكس قدرة البنك على تحمل المخاطر.
- معيار قدرة البنك على رد الودائع: يقيم قدرة البنك على الوفاء بالتزامات السحب.
- معدل الأصول الخطرة: يقيّم نسبة الأصول ذات المخاطر المرتفعة.
- نسبة هامش الأمان: توضح قدرة رأس المال على مواجهة مخاطر الاستثمار.
- معدل المخاطر الناتجة عن الالتزامات العرضية: يقيم مستوى المخاطر المرتبطة بالالتزامات العرضية.
- نسبة رأس المال الحر إلى الاستثمارات: تعكس مقدار رأس المال المتاح مقارنة بالاستثمارات.

### المطلب الثالث: أساليب تقييم الأداء البنكي .

يمكن تصنيف أساليب تقييم الأداء البنكي إلى مجموعتين رئيسيتين: الأولى تتعلق بسلوك العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن، والثانية تتعلق بالمعايير الرقمية لنتائج أداء الوظائف المصرفية. سنستعرض كل مجموعة بالتفصيل<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> محمد البخاري رمضاني، محمد كمال قطاي، مرجع سبق ذكره، ص 20-12

أولاً: الأساليب المتعلقة بسلوك العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن

تتمحور هذه الأساليب حول تقييم سلوك العاملين وكيفية تعاملهم مع العملاء، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المصرفية وتحقيق الأهداف المحددة. تشمل المعايير الرئيسية في هذا المجال ما يلي:  
-حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن: يشير إلى مدى ترحيب الموظفين بالعملاء وطريقة تعاملهم معهم.

-سرعة الخدمة المقدمة: تقيس مدى سرعة وفعالية تقديم الخدمة للعملاء.

-وفاء الزبائن للمصرف: يعكس مدى ولاء العملاء للمصرف بناءً على تجربتهم وجودة الخدمات المقدمة.

-استقرار العاملين وارتباطهم بالمصرف: يقيم مدى استقرار الموظفين وولائهم للمصرف، وهو مؤشر على رضاهم عن بيئة العمل.

-قناعة العاملين بالمركز الوظيفي: تقيس مدى رضا الموظفين عن أدوارهم ومسؤولياتهم داخل المصرف

ثانياً: المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية

تشمل هذه المعايير تقييم الأداء من خلال مقاييس رقمية تعكس فعالية وكفاءة العمليات المصرفية. تنقسم إلى عدة مجموعات رئيسية:

1-مجموعة المعايير العامة:

- معدل العائد على الاستثمار: يقيس مدى كفاءة المصرف في استخدام رأس المال المستثمر لتحقيق الأرباح.

يُحسب كنسبة مئوية من صافي الأرباح إلى رأس المال المستثمر.

- نسبة الإيرادات إلى رأس المال المستثمر: تعكس مدى مساهمة رأس المال المستثمر في تحقيق الإيرادات،

وكلما ارتفعت هذه النسبة، زادت كفاءة المصرف.

- نسبة التكنولوجيا المستخدمة: تقيس مدى الاعتماد على التكنولوجيا مقارنة بالعمالة البشرية، وتعكس

درجة التقدم التكنولوجي في المصرف.

2-مجموعة معايير الربحية:

- دوران حقوق الملكية: يقيس فعالية استخدام حقوق الملكية في تحقيق الإيرادات. يشير ارتفاع هذه

النسبة إلى نجاح المصرف في استخدام رأس المال بشكل فعال.

- معدل عائد الاستثمار إلى حقوق الملكية: يقيم قدرة الإدارة على تعظيم ثروة المالكين من خلال مقارنة

الربح بعد الضريبة بحقوق الملكية.

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

- معدل دوران الموجودات: يوضح كفاءة المصرف في استخدام موارده لتوليد الأرباح الصافية
- معدل دوران الموجودات الثابتة: يقيس قدرة الموجودات الثابتة على توليد الأرباح.
- نسبة صافي الربح إلى الإيرادات: تعكس ربحية المصرف بعد استبعاد الضرائب من إيراداته.
- نسبة مقسوم الأرباح إلى صافي الربح: توضح سياسة المصرف في توزيع الأرباح على المساهمين.
- نسب تطور الأرباح: تقيس التغير في إجمالي وصافي الأرباح مقارنة بالسنوات السابقة.
- 3- مجموعة الاستثمارات المالية:
  - ربح السهم العادي: يعكس متوسط الأرباح الصافية المحققة لكل سهم عادي بعد استبعاد أرباح الأسهم الممتازة.
  - القيمة الدفترية للسهم العادي: تقيم قيمة السهم بناءً على نصيبه من حقوق الملكية.
  - 4- مجموعة إنتاجية رأس المال:
    - إنتاجية رأس المال من الآلات والمعدات: تقيس قدرة الآلات والمعدات على خلق القيمة المضافة.
    - نسبة الآلات والمعدات من إجمالي الموجودات الثابتة: تعكس مدى استثمار المصرف في الآلات والمعدات مقارنة بالموجودات الثابتة الأخرى.
    - 5- مجموعة الهيكل التمويلي:
      - نسبة المطلوبات إلى مجموع الموجودات: تقيس مدى تمويل المصرف عبر الديون مقارنة بالموجودات.
      - نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الموجودات: تعكس مدى مساهمة المالكين في تمويل الموجودات.
      - نسبة حقوق الملكية إلى مجموع المطلوبات: تقيس قدرة المصرف على ضمان التزامات الدائنين من خلال حقوق الملكية.
      - نسبة التمويل الطويل الأجل إلى إجمالي الموجودات الثابتة: توضح مدى اعتماد المصرف على القروض الطويلة الأجل لتمويل موجوداته الثابتة.
      - 6- مجموعة المقدر على الوفاء:
        - نسبة التداول: تقيس قدرة المصرف على تغطية المطلوبات المتداولة بواسطة الموجودات المتداولة.
        - نسبة السيولة (الصارمة): تقيس قدرة المصرف على الوفاء بالمطلوبات المتداولة مع استبعاد المخزون.

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

- نسب السيولة السريعة (الصارمة جداً): تركز على النقد المتاح فقط لتقييم قدرة المصرف على الوفاء بالالتزامات القصيرة الأجل.

- نسبة صافي رأس المال العامل إلى المطلوبات المتداولة والطويلة الأجل: تعكس مدى ضمان المصرف لدائنيه بناءً على صافي رأس المال العامل.

### 7-مجموعة إدارة الأموال والمبيعات:

- نسبة التمويل القصير الأجل إلى إجمالي الديون: تقيس حجم القروض القصيرة الأجل مقارنة بإجمالي القروض.

- نسبة الموجودات المتداولة إلى الاقتراض: تعكس العلاقة بين الموجودات المتداولة والتزامات المصرف من قروض.

- سرعة دوران النقدية: تقيم مدى فعالية استخدام النقدية في العمليات المصرفية.

- نسبة الحاجة إلى القروض: توضح مدى اعتماد المصرف على القروض في تمويل عملياته.

- نسبة تطور الموجودات: تقيس كفاءة الإدارة في زيادة حجم الموجودات على مدار السنة

### المبحث الثالث : الصيرفة الإلكترونية والأداء البنكي .

تلعب الصيرفة الإلكترونية دوراً محورياً في تحسين الأداء البنكي من خلال تعزيز الكفاءة وسرعة تقديم الخدمات. تتيح التقنيات الرقمية للبنوك إدارة العمليات بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تقديم خدمات متميزة للعملاء وزيادة القدرة التنافسية. من خلال دمج الحلول الإلكترونية، يمكن للبنوك تحسين عملياتها التشغيلية وتعزيز رضا العملاء، مما يساهم في تحقيق أداء بنكي أعلى ونتائج مالية أفضل.

### المطلب الأول: عوامل دمج آليات الصيرفة الإلكترونية في أداء البنوك

شهدت البنوك التجارية تحولاً كبيراً نتيجة الانفجار التكنولوجي ، خاصة مع الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت. في سياق هذا التحول ، أصبحت الصيرفة الإلكترونية أداة حاسمة تتجاوز كونها مجرد وسيلة اتصال ، لتصبح جزءاً أساسياً في الاستراتيجيات المصرفية الحديثة . تعكس هذه الاستراتيجيات التكيف الديناميكي للبنوك مع متطلبات العصر الرقمي ، حيث تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تسريع المعاملات و تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات التقليدية.

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

إن الانتقال إلى الصيرفة الإلكترونية يعكس تحولاً في طريقة تقديم الخدمات المالية ، مدفوعاً بالتقدم التكنولوجي الذي أتاح للبنوك تقديم خدمات متكاملة و سريعة عبر الإنترنت. تعد هذه العملية أحد الأمثلة الواضحة على كيفية تأثير التكنولوجيا على تحسين الأداء المصرفي ، من خلال تقديم خدمات مخصصة تلبي الاحتياجات الفردية للعملاء و تحسين كفاءة العمليات المصرفية.

علاوة على ذلك ، نشأة التجارة الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي الكبير الذي غير البنية الهيكلية للأسواق الاقتصادية العالمية. هذه التجارة لم تعد تقتصر على الأنشطة التجارية التقليدية ، بل تشمل الآن جميع الأنشطة المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية التي تُنجز عبر الإنترنت. هذا التحول في نمط الأعمال التجارية قد ساهم في تعزيز الشفافية و تحسين سرعة التواصل ، مما مكن من إجراء الصفقات المالية بفعالية أكبر و خفض التكاليف المرتبطة بالمعاملات التقليدية.

ترافق هذا التحول مع تحرير الأسواق العالمية و عولمة الأسواق المالية ، مما أسهم في تسريع تدفق رؤوس الأموال و توسيع نطاق التداول عبر الحدود. هذه العولمة لم تقتصر على تغيير خريطة الأسواق المالية فحسب ، بل أوجدت أيضاً بيئة تسهم في تعزيز تكامل الأسواق العالمية. بالتالي ، أصبحت البنوك قادرة على تحقيق مستويات نمو أعلى في المعاملات المالية العالمية، بفضل الفرص الجديدة التي وفرتها هذه البيئة العالمية المتكاملة.

في إطار هذه التحولات ، اتبعت البنوك استراتيجيات متعددة لدمج الصيرفة الإلكترونية ضمن أنشطتها. تركز هذه الاستراتيجيات على موازنة القوى المحفزة و المعيقة ، من خلال تطوير حلول مبتكرة و تعزيز الكفاءة التشغيلية. تهدف هذه الخطوات إلى تحسين الأداء البنكي و تعزيز القدرة التنافسية في بيئة مالية تتسم بالتغير السريع و التطور التكنولوجي المستمر. في هذا السياق ، يمثل استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات المصرفية تحولاً جوهرياً في الطريقة التي تدير بها البنوك عملياتها، و يؤكد على أهمية الاستجابة السريعة للابتكارات التكنولوجية لتحقيق النجاح المستدام في هذا المجال<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: التحديات القانونية للصيرفة الإلكترونية .

في سياق التحولات التي شهدتها القطاع البنكي بفعل الثورة التكنولوجية و الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي ، أصبح من الضروري استعراض التحديات القانونية التي تنشأ نتيجة التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية .

<sup>1</sup> إيناس حجابي ، هالة سلطاني ، دور الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية" -وكالة قامة - ،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة مالية ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

يشكل هذا التوسع إشكاليات متعددة تتطلب إعادة النظر في الإطار التشريعي لضمان توافقه مع طبيعة المعاملات الإلكترونية و توفير الحماية القانونية اللازمة. أبرز هذه التحديات يمكن تفصيلها على النحو التالي<sup>1</sup>:

### أولاً: التعاقد البنكي الإلكتروني وإثباته

يعتبر التعاقد البنكي عبر الوسائل الإلكترونية من أبرز التطبيقات العملية للصيرفة الإلكترونية، ولكن هذا النموذج يطرح تحديات قانونية تتعلق بصحة وإثبات العقود الإلكترونية. تركز الإشكاليات الرئيسية في هذا المجال على عدة نقاط:

#### 1- صحة العقود الإلكترونية

تتميز العقود الإلكترونية بالعديد من المزايا مثل السرعة والمرونة، لكن هذه الخصائص تجعلها تواجه تحديات قانونية تتعلق بصحتها وإثباتها. بينما كانت العقود التقليدية، التي تُبرم عبر مستندات مادية و توقيعات خطية، لا تثير مشكلات كبيرة من حيث صحتها، فإن العقود الإلكترونية تتطلب استيفاء معايير قانونية جديدة. هذه العقود تحتاج إلى تحديد واضح لطرق التوقيع الإلكتروني، و التحقق من هوية الأطراف المتعاقدة، و مراعاة تسجيل التواريخ والأوقات التي تمت فيها المعاملات.

#### 2- معايير الإثبات

أحد التحديات الجوهرية هو مسألة الإثبات. في العقود التقليدية، يتم استخدام المستندات المادية كأدوات إثبات قانونية. أما في البيئة الرقمية، فغالبًا ما تكون الوثائق عبارة عن بيانات إلكترونية يمكن أن تكون عرضة للتلاعب أو التعديل. لذا، يتطلب الأمر تطوير معايير جديدة للإثبات لضمان مصداقية البيانات و سلامة الإجراءات. يجب أن تشمل التشريعات آليات محددة للتوثيق الرقمي و حفظ السجلات، مما يتطلب تحديثًا لقوانين الكتابة و التوقيعات لتلبية متطلبات العصر الرقمي.

#### 3- القانون الواجب تطبيقه وجهة الاختصاص

التعاقدات الإلكترونية قد تشمل أطرافًا من مواقع جغرافية مختلفة، مما يثير تساؤلات حول القانون الواجب تطبيقه في حال حدوث نزاع. كما أن مسألة تحديد الجهة القضائية المختصة لنظر النزاعات المتعلقة بالعقود الإلكترونية تزداد تعقيدًا. يتطلب هذا الوضع تطوير آليات قانونية واضحة تحدد القوانين المطبقة و الاختصاص القضائي، مما يتطلب تعديلات تشريعية تتماشى مع هذا النموذج الجديد من التعاقد.

<sup>1</sup> مريم نابي، الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء الإدارة البنكية، مداخلة مقدمة في الملتقى دولي في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة مولود معمري - تيزي وزو -، 2020، ص 14

### ثانياً: سلامة المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية

تعتبر حماية المعلومات وأمان المعاملات من العوامل الأساسية لضمان نجاح الصيرفة الإلكترونية. إن إدارة سلامة المعلومات تتطلب نهجاً قانونياً وتقنياً متكاملًا:

#### 1- الأمان التقني

الحماية التقنية للأجهزة والبرمجيات والشبكات التي تدعم الأنظمة البنكية الإلكترونية أساسية لضمان أمان المعاملات. ولكن الأمان التقني وحده لا يكفي بدون إطار قانوني داعم. يجب أن تشمل التشريعات معايير واضحة لتأمين الأنظمة الإلكترونية وحماية المعلومات البنكية من الهجمات السيبرانية والجرائم المالية المرتبطة بالإنترنت.

#### 2- الجرائم الإلكترونية

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، تبرز تحديات جديدة مثل إساءة استخدام الحواسيب والشبكات لارتكاب الجرائم الإلكترونية. تشمل هذه الجرائم الاحتيال المالي والسرقات الرقمية، مما يتطلب تطوير استراتيجيات قانونية لمكافحة هذه الأنشطة. ينبغي على التشريعات أن تتناول قضايا الجرائم الإلكترونية بطرق شاملة، بما في ذلك تحديد العقوبات المناسبة وتطوير آليات تعاون دولية لمكافحة هذه الأنشطة عبر الحدود.

#### 3- حماية البيانات

أحد العناصر الأساسية في حماية المعلومات البنكية هو ضمان سلامة البيانات الشخصية للعملاء. تحتاج التشريعات إلى معالجة قضايا حماية البيانات الشخصية، بما في ذلك وضع معايير للخصوصية وتقييد الوصول غير المصرح به. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تشمل السياسات القانونية إجراءات فعالة للتعامل مع خروقات البيانات وتحقيق الشفافية في كيفية إدارة وحماية المعلومات الشخصية.

#### المطلب الثالث: علاقة الصيرفة الإلكترونية بالأداء البنكي .

تظهر الصيرفة الإلكترونية تأثيراً ملحوظاً على الأداء البنكي في عدة مجالات رئيسية:

- تعزيز الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف: تُعد الصيرفة الإلكترونية محركاً قوياً لتحسين الكفاءة التشغيلية في البنوك. من خلال أتمتة العمليات الروتينية مثل التحويلات، ودفع الفواتير، والاستعلام عن الحسابات عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة، تقلل البنوك بشكل ملحوظ من حاجتها إلى التدخل البشري. هذا يؤدي بدوره إلى انخفاض كبير في التكاليف التشغيلية المتعلقة بالموظفين، وإدارة الفروع التقليدية، والموارد

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

الورقية. وبالتالي، تستطيع البنوك تخصيص مواردها بشكل أكثر فعالية في مجالات أخرى تساهم في نموها وتطورها<sup>1</sup>.

■ توسيع قاعدة العملاء وزيادة الإيرادات: تفتح الصيرفة الإلكترونية آفاقاً جديدة للبنوك للوصول إلى شرائح أوسع من العملاء، بما في ذلك الأفراد والشركات التي تفضل التعاملات المصرفية الرقمية نظراً لمرونتها وسهولتها. كما تمكن القنوات الإلكترونية البنوك من تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المبتكرة والمخصصة التي تلبي احتياجات العملاء المتغيرة. هذا التوسع في قاعدة العملاء وتقديم الخدمات المتنوعة يساهم بشكل مباشر في زيادة حجم الإيرادات والأرباح المحققة للبنوك<sup>2</sup>.

■ تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء: تلعب الصيرفة الإلكترونية دوراً حيوياً في تحسين تجربة العملاء ورضاهم عن الخدمات المصرفية. من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة ومن أي مكان، تمنح البنوك العملاء قدرًا أكبر من الراحة والمرونة في إدارة شؤونهم المالية. كما أن الخدمات الإلكترونية غالبًا ما تكون أسرع وأكثر كفاءة من العمليات التقليدية، مما يقلل من أوقات الانتظار ويزيد من سهولة إنجاز المعاملات، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة المصرفية<sup>3</sup>.

■ اكتساب ميزة تنافسية: في بيئة الأعمال المصرفية التنافسية، تعتبر القدرة على تبني وتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متطورة وموثوقة ميزة تنافسية حاسمة. البنوك التي تستثمر بفعالية في تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتقديم تجربة مستخدم متميزة عبر قنواتها الإلكترونية تكون في وضع أفضل لجذب العملاء الجدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، وبالتالي تعزيز مكانتها التنافسية في السوق<sup>4</sup>.

■ تحديات إدارة المخاطر والأمن: على الرغم من الفوائد العديدة للصيرفة الإلكترونية، فإنها تأتي مصحوبة بتحديات تتعلق بإدارة المخاطر الأمنية ومكافحة الاحتيال. يتطلب تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة وغيرها من القنوات الإلكترونية استثمارات كبيرة في أنظمة أمنية متقدمة لحماية بيانات العملاء ومعاملاتهم من التهديدات السيبرانية. كما يجب على البنوك الالتزام الصارم باللوائح والقوانين المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وحماية البيانات لضمان سلامة النظام المالي وثقة العملاء.

### ■ تعزيز الإبداع والتطوير:

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، الصيرفة الإلكترونية: المفاهيم والتطبيقات، دار اليازوري، الأردن، 2010، ص 80.

<sup>2</sup> محمد مطر، إدارة البنوك: مدخل كمي وتحليلي مع تطبيقات عملية، دار وائل، الأردن، 2007، ص 315.

<sup>3</sup> عبدالرحمن يسري أحمد، النظام المصرفي الإلكتروني: دراسة تحليلية وتطبيقية، الدار الجامعية، مصر، 2015، ص 122.

<sup>4</sup> حامد عبد الغفار شريف، المخاطر المصرفية: طبيعتها، قياسها، وإدارتها، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2012، ص 244.

## الفصل الثاني: ..... الأداء البنكي وعلاقته بالصيرفة الإلكترونية

تُعتبر الصيرفة الإلكترونية أداة هامة تدفع البنوك نحو الابتكار والتطور. فهي تساهم في تحسين الأساليب الإدارية والتكنولوجية من خلال إعادة تدريب العاملين، تحديث العمليات البنكية، وتوسيع نطاق التجارة الإلكترونية. كما تدعم التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية المتطورة وتوفير بنية تحتية متقدمة للاتصالات وقواعد بيانات شاملة.

بذلك، فإن الصيرفة الإلكترونية تُعدّ محرّكاً رئيسياً لتحسين الأداء البنكي وتعزيز القدرة التنافسية، مما يجعلها عنصراً حاسماً في التطور المستدام للقطاع المصرفي.<sup>1</sup>  
وكذلك أيضاً<sup>2</sup>:

### 1- خفض التكاليف والنفقات

تساعد الصيرفة الإلكترونية في تقليص النفقات التشغيلية المتعلقة بتقديم الخدمات البنكية وإنشاء فروع جديدة. من خلال الانتقال إلى الخدمات الرقمية، يمكن للبنوك الوصول إلى قاعدة عملاء واسعة وتقديم خدمات متنوعة بتكلفة أقل، مما يعزز قدرتها على تسويق خدماتها ويعزز التعاملات بين البنوك.

### 2- تعزيز الشفافية والإعلام

تشكل الصيرفة الإلكترونية نافذة إعلامية فعالة للبنوك لتعزيز الشفافية. من خلال الإنترنت، يمكن للبنوك الترويج لخدماتها وتوفير معلومات محدثة عن المؤشرات المالية والنشرات الدورية. هذا يساهم في تعزيز الثقة بين البنوك والعملاء ويتيح للباحثين والأطراف المعنية الوصول إلى المعلومات الهامة.

### 3- تحسين استجابة العملاء

تُسهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين استجابة البنوك لاحتياجات العملاء عبر تقديم خدمات مصرفية متاحة على مدار الساعة، دون الحاجة للذهاب إلى فروع البنك أو الانتظار في الطوابير. هذا التوافر الدائم للخدمات يتيح للعملاء إجراء معاملاتهم في الوقت والمكان الذي يناسبهم.

<sup>1</sup> محمد سعيد سليمان، أحلام داودي، أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي المتميز دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائرية وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد المعرفة - أدرار، 2020-2021، ص 18

<sup>2</sup> مسيكة جناح، أسماء قرادي، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي دراسة حالة - BNA -، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارت -، 2016-2017، ص

### خلاصة الفصل الثاني :

تلعب الصيرفة الإلكترونية دوراً متزايد الأهمية في تعزيز الأداء البنكي، حيث تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتلبية احتياجات العملاء بطرق أكثر فعالية. إن الأداء البنكي يُعبر عن مجموعة الوسائل والجهود اللازمة التي تتبناها البنوك لتحقيق أهدافها ضمن بيئة عمل معينة. يشمل الأداء البنكي أبعاداً متعددة مثل البعد الوظيفي المرتبط بالموارد البشرية، والبعد الاستراتيجي الذي يتصل بالأهداف الإستراتيجية للبنك، والبعد التجاري الذي يعنى بالخدمات المصرفية المعروضة، والبعد المالي الذي يُقيّم الربحية والمردودية من خلال مؤشرات مادية. عوامل عديدة تؤثر في الأداء البنكي، منها المحددات المالية مثل رأس المال وإدارة السيولة والمخاطر، والمحددات الاقتصادية مثل السياسات النقدية والتضخم، والمحددات الإدارية مثل التخطيط الاستراتيجي والتدريب، والمحددات التكنولوجية التي تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية للبنك. كما تلعب العوامل الاقتصادية، الثقافية، التكنولوجية، والسياسية دوراً في التأثير على الأداء البنكي، حيث يمكن أن تؤثر هذه العوامل بشكل مباشر أو غير مباشر على فعالية البنك وقدرته على تحقيق أهدافه.

في هذا السياق، يأتي تقييم الأداء البنكي كأداة أساسية لفهم مدى كفاءة البنك في إدارة موارده وتحقيق أهدافه. يشمل هذا التقييم تحليل الأداء المالي، الكفاءة في استخدام الموارد، والرقابة على العاملين، بالإضافة إلى مؤشرات السيولة والربحية والكفاءة. تتنوع أساليب تقييم الأداء بين تقييم سلوك العاملين، والمعايير الرقمية لنتائج الأداء المصرفي.

علاوة على ذلك، تواجه الصيرفة الإلكترونية تحديات قانونية تتعلق بعقودها وسلامة المعاملات والمعلومات البنكية. ومع ذلك، فإن تأثير الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي يكون إيجابياً بشكل كبير، حيث تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للبنك وجذب عدد أكبر من العملاء، مما يعزز رضا العملاء ويحقق الأهداف المصرفية. تعتبر الصيرفة الإلكترونية أيضاً محفزاً للإبداع والتطوير في القطاع المصرفي، مما يساهم في تحسين الأداء البنكي ورفع مستوى التميز والابتكار.

# الفصل الثالث:

تأثير الصيرفة الإلكترونية

على تحسين الأداء

البنكي في بنك

الفلاحة والتنمية الريفية –

وكالة قالمة

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

تمهيد :

يُعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من المؤسسات المالية الرائدة التي تسهم في دعم التنمية الاقتصادية، حيث يلبي احتياجات مجموعة متنوعة من العملاء بما في ذلك الأفراد، الشركات الصغيرة، والفلاحين. تأسس البنك لتوفير التمويل والخدمات المالية الضرورية، مما يعزز دوره في الاستقرار المالي والتنمية الريفية. يتميز البنك بهيكل تنظيمي مرن يمكنه من تقديم خدمات مبتكرة تتناسب مع متطلبات السوق المتغيرة. في هذا السياق، تكتسب الصيرفة الإلكترونية أهمية خاصة، حيث تسهل المعاملات وتوسع نطاق الخدمات، بينما تلعب البطاقات البنكية دورًا محوريًا في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم. من خلال هذا البحث، سنتناول نشأة البنك، هيكله، أهدافه، وتطبيقات الصيرفة الإلكترونية، لتوضيح كيف تسهم هذه العناصر في تعزيز الأداء البنكي.

حيث تناولنا في هذا الفصل ما يلي :

- المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- المبحث الثاني : آليات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- المبحث الثالث : استخدامات البطاقات البنكية ودورها في تعزيز الأداء البنكي .

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) يعد من المؤسسات الاقتصادية المهمة في الجزائر، حيث يساهم في تطوير القطاع الفلاحي وتعزيز التنمية الريفية. يركز البنك على دعم الفلاحين وتقديم التمويل لمختلف الأنشطة الاقتصادية، مما يعكس التزامه بتحسين ظروف الحياة في الأرياف ودعم الاقتصاد الوطني.

المطلب الأول: مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

- تأسس بنك BADR في 13 مارس 1982 بموجب المرسوم 206/82 كجزء من إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، بهدف تمويل الأنشطة الزراعية والحرف التقليدية في الأرياف. بدأ برأس مال قدره 1 مليار دينار جزائري، وتحول عام 1988 إلى شركة مساهمة برأس مال 22 مليار دينار. بعد عام 1990، منح قانون النقد والقرض استقلالية أكبر للبنك، مما مكّنه من ممارسة جميع وظائف البنوك التجارية.

الفرع الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

بنك الفلاحة والتنمية الريفية «BADR» هو هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال في التسيير، يهدف إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية عالم الأرياف. يعتبر البنك أيضًا بنكًا تجاريًا يمول مختلف القطاعات الاقتصادية، ويمتلك أكبر شبكة بنكية في الجزائر، حيث يشغل حوالي 10,000 عامل.

- وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

❖ وكالات ولاية قالمة: وتضم 04 وكالات:

- وكالة قالمة 821
- وكالة عين مخلوف 816
- وكالة واد الزناتي 819
- وكالة بوشقوف 820
- وكالة هيليوبوليس 827
- وكالة تاملوكة 826

❖ وكالات ولاية سوق اهراس: وتضم 05 وكالات:

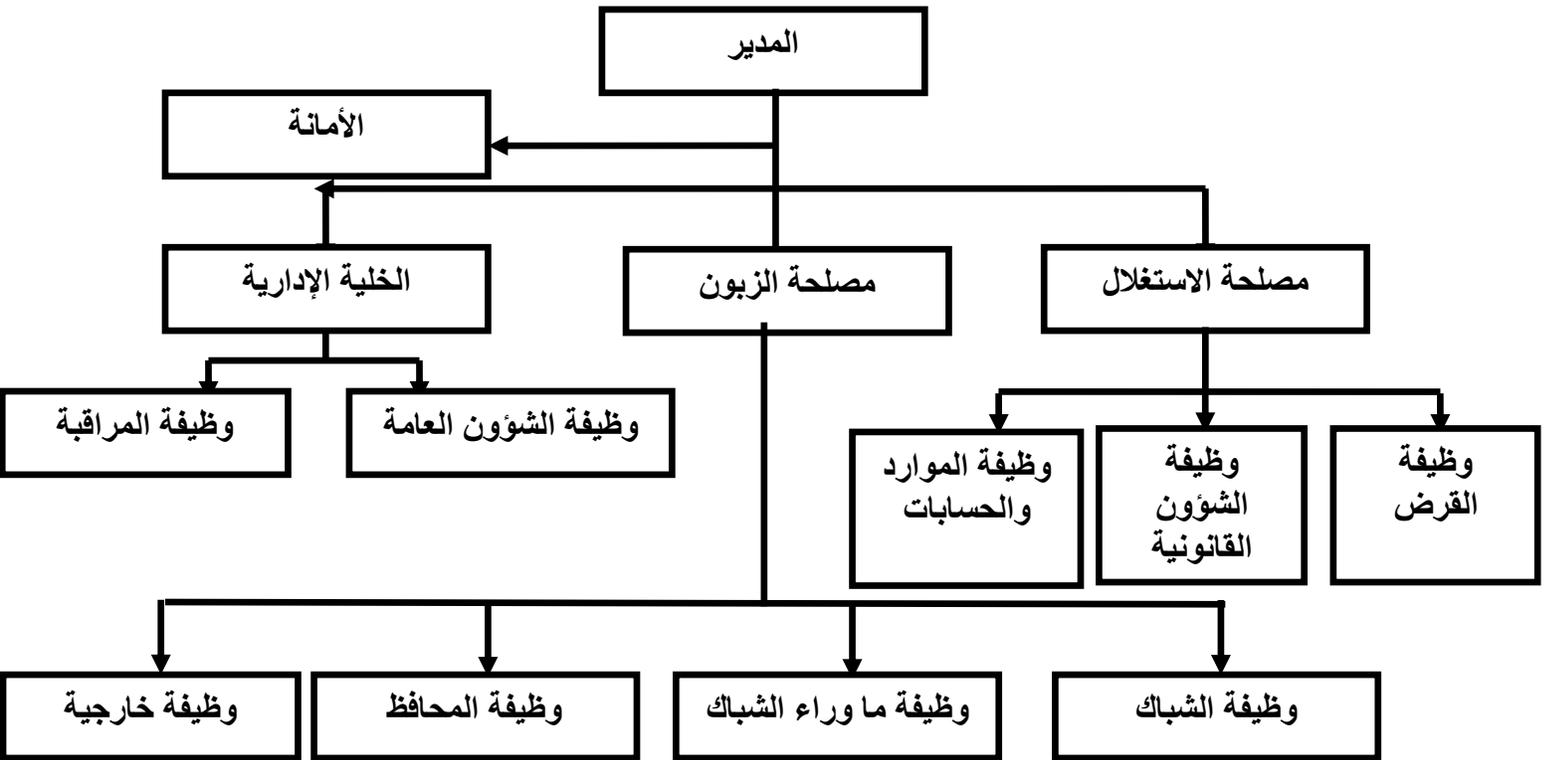
- وكالة سدراة 818
- وكالة مداوروش 824
- وكالة تاورة 825
- وكالة سوق أهراس ب 817
- وكالة سوق أهراس أ 822

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

يملك البنك اليوم حوالي 350 وكالة و31 مجموعة جهوية، مما يعزز دوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف البنك

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة

المطلب الثالث: مهام و أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفرع الأول : مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

تتمثل مهامه بنك الفلاحة و التنمية الريفية في ما يلي :

اولا - بنك الفلاحة والتنمية الريفية كبنك تجاري

تتمثل مهامه التجارية في:

- معالجة العمليات البنكية: يتولى البنك جميع العمليات المالية المرتبطة بالبنوك التجارية، مثل فرض الفوائد، الصرف، والحزينة.

- فتح حسابات: يتيح البنك فتح حسابات لكافة الأفراد الذين يقدمون طلبات.

- المشاركة في التوفير: يساهم في مجالات التوفير والاحتياط لتعزيز المدخرات.

- التعامل مع مؤسسات القرض العمومي: ينسق مع المؤسسات الحكومية لتمويل المشاريع.

- تمويل التجارة الخارجية: يدعم العمليات التجارية الدولية ويسعى لتقديم تسهيلات للاستثمار

الوطني.

- منح قروض: يوفر قروضاً قصيرة ومتوسطة الأجل لتلبية احتياجات الأفراد والمشاريع.

ثانيا - بنك الفلاحة والتنمية الريفية كوسيلة للمراقبة

تتمثل مهامه الرقابية في:

- مراقبة التدفقات المالية: يتابع البنك تطابق التدفقات المالية للمؤسسات مع المخططات والبرامج المعتمدة.

- تمويل العمليات الزراعية والصناعية: يقدم التمويل للمشاريع الزراعية والصناعية، بالإضافة إلى

دعم المؤسسات التي تعمل على تنمية المناطق الريفية.

- تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات: يوفر قروضاً للمشاريع الصغيرة في مجالات مثل الصناعة

والتجارة.

- تمويل قطاع الصحة: يستثمر في فتح مراكز طبية وصيدليات في المناطق الريفية.

- دعم تطوير الأرياف: يقدم قروضاً لمشاريع تشغيل الشباب، مثل وسائل نقل المسافرين وتربية

الحيوانات، وشراء المعدات الزراعية.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

- قروض الاستغلال: يوفر قروضاً لدعم الحملات الفلاحية ولموازنة الوضعية المالية للمؤسسات، مثل السحب على المكشوف.
- الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية .  
تتمحور أهداف البنك في النقاط الرئيسية التالية:
  - مساهمة البنك في التنمية وتجديد القطاع الفلاحي
- تحسين القطاع الفلاحي: يسعى البنك إلى إدخال تحسينات على القطاع الفلاحي من خلال تجديد الأساليب والاستثمارات في النشاطات الأكثر مردودية
  - تطوير المنتجات الغذائية
- دعم الفلاحين: يقدم البنك المساعدة للفلاحين في ترويج منتجاتهم، مما يساهم في تعزيز التجارة الخارجية ودعم المهن الحرة.
- المنافسة في تقديم الخدمات
- تحسين ظروف العمل: يهدف البنك إلى المنافسة مع البنوك الأخرى من خلال تقديم خدمات متميزة وتحسين ظروف العمل لضمان رضا العملاء.
- تجديد الممتلكات والوسائل
- استثمار في التجديد: يعمل البنك على تجديد الممتلكات والوسائل المستخدمة لتعزيز كفاءة العمل وجودة الخدمات.
- تطوير نوعية الخدمات
- تحسين الخدمات المقدمة: يسعى البنك لتطوير نوعية الخدمات التي يقدمها لضمان تحقيق أعلى مستوى من الرضا لدى العملاء.
- التكوين الجيد للمستخدمين
- ضمان التسيير الجيد: يولي البنك أهمية كبيرة لتكوين مستخدميه لضمان تسيير حسن وكفاءة عالية في الأداء.
- دعم الاقتصاد الوطني

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

المساهمة في الاستقرار الاقتصادي: يهدف البنك إلى دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير التمويل اللازم للمشاريع التنموية.

### - توسيع مجالات القرض

القطاعات غير الزراعية: يسعى البنك إلى توسيع مجالات القرض لتشمل قطاعات أخرى غير القطاع الفلاحي، مما يعزز تنوع الاقتصاد.

### - تحسين ظروف المعيشة

تطوير الأرياف: يساهم البنك في تحسين ظروف المعيشة والعمل في المناطق الريفية من خلال مشاريع تنموية متنوعة.

### - إيجاد سياسة فعالة للموارد

إدارة الموارد: يعمل البنك على وضع سياسة أكثر فعالية لإدارة كافة الموارد المتاحة، مما يضمن تحقيق الأهداف التنموية بشكل أفضل.

### المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

تعتبر البطاقات البنكية أداة حيوية في عصر الصيرفة الإلكترونية، حيث تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتحسين تجربة العملاء. يركز هذا المبحث على البطاقات التي يصدرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة قالمة، حيث نستعرض إجراءات الحصول على هذه البطاقات وتطور استخدامها. نهدف من خلال هذه الدراسة إلى فهم تأثير هذه البطاقات على الأداء البنكي ورضا العملاء.

### المطلب الأول: التقنيات المصرفية الإلكترونية .

ومن بين خدمات الصيرفة الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة قالمة - مايلي:

- ✓ E-Banking: خدمة تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم عبر الإنترنت.
- ✓ BADR SMS: توفر معلومات حول حركة الأموال والأرصدة عبر رسائل نصية.
- ✓ e.piment BADR: خدمة خاصة بحاملي البطاقة الذهبية لدفع الفواتير إلكترونياً.
- ✓ الموزع الآلي للأوراق النقدية: DAB جهاز للسحب النقدي بدون الحاجة للذهاب للفرع.
- ✓ جهاز الدفع الإلكتروني TPE

1- الوصف: جهاز مثبت في نقاط البيع يسمح بمعالجة عمليات الدفع المالي.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

### 2- المميزات:

- مستوى أمان عالٍ.
- سهولة التشغيل.
- قبول جميع بطاقات CIB.
- ✓ البطاقات البنكية :

### أولا - البطاقة البنكية CIB

1- الوصف: بطاقة وطنية للسحب والدفع، مرتبطة بشبكة النقد بين البنوك (Réseaux Monétique Interbancaires) وتقبل في البنوك الأخرى وبريد الجزائر.

### 2- الميزات:

- شريحة إلكترونية لضمان الأمان.
- إمكانية السحب من الموزعات الآلية في أي وقت.
- تسوية المشتريات والخدمات بواسطة جهاز الصراف الآلي.

### 3- الأنواع:

- البطاقة العادية: موجهة للعملاء ذوي الدخل المتوسط (10,000 دج إلى 45,000 دج شهريًا).
- يسمح بالسحب بمعدل 80% من الدخل شهريًا.
- الدفع بما يعادل 10% من الحساب.
- البطاقة الذهبية: مخصصة لأصحاب الدخل العالي (45,000 دج إلى 90,000 دج شهريًا).
- يسمح بالسحب بمعدل 70% من الحساب.
- الدفع بما يعادل 10% من الحساب.

### ثانيا - بطاقة التوفير

1- الوصف: بطاقة حديثة الاستخدام بدأ التعامل بها منذ 2011، موجهة للعملاء الذين يملكون رصيديين

(شهري وادخاري).

### 2- الميزات:

- سحب الأموال من الموزعات الآلية.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

- تحويل الأموال من الرصيد إلى دفتر الادخار.

ثالثا - بطاقة السحب CBR

1- الوصف: بطاقة وطنية مخصصة للسحب، صالحة للاستخدام داخل الجزائر فقط.

2- الميزات:

- سحب مبالغ نقدية من الشبايك الإلكترونية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- تم إصدارها عام 2006.

رابعا- بطاقة الماستر كارد

1 - الوصف: بطاقة دولية صالحة للدفع عبر الإنترنت والسحب من الموزعات.

2 - الأنواع:

1-2- ماستر كارد الكلاسيكية:

- شروط: فتح حساب بالدينار واليورو وإيداع 100 يورو.

- مميزات: سحب 800 يورو أسبوعياً والدفع حتى 2500 يورو أسبوعياً.

2-2- ماستر كارد تيتانيوم:

- شروط: فتح حساب بالدينار واليورو وإيداع 200 يورو.

- مميزات: سحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.

- مدة الصلاحية: سنتان، قابلة للتجديد.

✓ إجراءات الحصول على البطاقات البنكية :

اولا - للحصول على بطاقة بنكية، يجب إتباع الخطوات التالية:

- تقديم طلب إلى الوكالة.

- التأكد من حساب العميل ودراسة العمليات.

- إرسال الطلبات إلى المديرية المختصة بإصدار البطاقة.

- استلام البطاقات من المديرية وتوقيع إشعار الوصول.

- استدعاء العميل لاستلام البطاقة ورقمها السري.

ثانيا - إجراءات التجديد والإلغاء

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

- 1- تجديد البطاقة: يجب إعلام الوكالة قبل شهرين.
- 2- إلغاء أو تعطيل البطاقة: في حال فقدانها أو سرقتها، أو عند القيام بعمليات غير قانونية.

### ثالثا - إجراءات الحصول على بطاقة الماستر كارد

#### - المتطلبات الأساسية

للحصول على بطاقة الماستر كارد، يجب تقديم الوثائق التالية:

- بطاقة التعريف الوطنية مصادق عليها.
- بطاقة الإقامة (أقل من ثلاثة أشهر).
- شهادة العمل (للموظفين) أو شهادة مدرسية (للجامعيين) أو نسخة من السجل التجاري (للتجار).
- صورتان شمسيتان.
- بطاقة الأعمال.

تم إصدار بطاقة جديدة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة، تُعرف ببطاقة الأعمال (CARTE FAIRE)، مخصصة للأشخاص المعنويين، وتستخدمها الشركات والمؤسسات باسم مسير المؤسسات.

#### المطلب الثاني: الأنظمة الإلكترونية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

في إطار التوجه نحو الرقمنة وتحديث آليات العمل المصرفي، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية باعتماد مجموعة من الأنظمة الإلكترونية الحديثة، التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات البنكية، تسريع تنفيذ العمليات، وتقليل الجهد المبذول سواء من قبل الموظفين أو الزبائن. من بين هذه الأنظمة<sup>1</sup>:

#### أولا - نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

يُعتبر من أهم الأنظمة التي دخلت حيز الخدمة في الجزائر بتاريخ 8 جوان 2006. يهدف هذا النظام إلى تسوية العمليات المالية النهائية التي تفوق قيمتها 10 ملايين دينار جزائري، بطريقة فورية وأنية، ودون الحاجة إلى فترات انتظار.

يعتمد نظام RTGS على وسائل اتصال مؤمنة، مما يسمح بإجراء التحويلات البنكية أو التسويات المتعلقة بالمبالغ الكبيرة مباشرة وبدون تأخير، سواء بين البنوك أو بين الزبائن من خلال المشاركين في النظام.

<sup>1</sup> مقابلة مع سميير غازي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة - قالمة -

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة

من أهداف هذا النظام:

- تسوية المعاملات المصرفية ذات القيمة العالية في الزمن الحقيقي.
- التعامل السريع مع مختلف وسائل الدفع الأخرى.
- تلبية متطلبات الزبائن والمؤسسات التي تحتاج إلى سرعة وفعالية في تنفيذ التحويلات.
- تقليل المخاطر الناتجة عن تأخير التسويات البنكية.

ثانيا - نظام المقاصة الإلكترونية ATCI :

يُعرف نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر باسم ATCI ، وقد تم إطلاقه رسميًا في 16 ماي 2006 تحت إشراف بنك الجزائر. يتمثل هذا النظام في إجراء المقاصة الآلية للصكوك والتحويلات المالية المتبادلة بين البنوك المشاركة.

عوضًا عن المقاصة اليدوية التي كانت تتطلب حضور ممثلين من البنوك لتبادل الصكوك وتحديد الأرصدة، أصبح النظام الإلكتروني ينجز العملية بشكل آلي وأمن عبر شبكة مركزية يديرها البنك المركزي. يقوم كل بنك بإرسال بياناته بشكل يومي، ويتم احتساب الرصيد الصافي لكل بنك، ثم تُسوى هذه الأرصدة عن طريق نظام التسوية الإجمالية الفورية المعروف بـ RTGS

-أهداف النظام:

- تسريع وتيرة معالجة المعاملات البنكية مقارنة بالطرق التقليدية.
- تقليل الأخطاء المحاسبية الناتجة عن العمليات اليدوية.
- خفض التكاليف المرتبطة بعمليات التحصيل والتسوية.
- تعزيز التحكم المركزي في الكلفة المالية وتنظيم السيولة داخل النظام البنكي.
- إعادة بناء الثقة في وسائل الدفع الوطنية، وتوفير بدائل إلكترونية فعالة وآمنة، خاصة في مواجهة مخاطر الكمبيالات والوسائل الورقية الأخرى.

ثالثا - نظام سويفت SWIFT في وكالة بدر (BDL) :

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية من البنوك الجزائرية المرتبطة بشبكة SWIFT العالمية، والتي تُستخدم في تنفيذ التحويلات المالية الدولية. يهدف هذا النظام إلى تسهيل عمليات الدفع نحو الخارج من خلال بنية اتصال موحدة وآمنة بين البنوك، تسمح بإرسال واستقبال الأموال وفقًا للمعايير الدولية.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة

تُستعمل هذه الخدمة بشكل أساسي في التحويلات المرتبطة بالتجارة الخارجية، مثل تسديد فواتير الاستيراد للمؤسسات، أو تحويلات لأغراض قانونية مثل الدراسة أو العلاج بالخارج، وذلك وفقًا للتشريعات المعمول بها في الجزائر. يتم خصم مبلغ التحويل من حساب العميل بالعملة الصعبة، وتحويله إلى عملة بلد المستفيد، مع تحميل العميل مصاريف وعمولات محددة.

مزايا استخدام نظام SWIFT في وكالة بدر:

- توفير مستوى عالٍ من الأمان بفضل نظام التشفير.
- مكانية تتبع التحويلات وضمان وصولها بدقة.
- ارتباط الشبكة بالبنوك الأجنبية بطريقة مباشرة.
- استخدام شبكة معترف بها دوليًا للتحويلات المنظمة.

### - رابعا : نظام التبادل الإلكتروني الداخلي

يعتمد بنك الفلاحة و التنمية الريفية على نظام تبادل إلكتروني للمراسلات والمعاملات بين فروعها، يهدف إلى تسريع معالجة العمليات البنكية وتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية. يسمح هذا النظام باحتساب نتائج العمليات وتحويل البيانات بين الفروع بدقة وفاعلية، مع ضمان أمان الاتصالات الداخلية.

يساهم هذا النظام في تحسين الأداء البنكي من خلال:

- تسريع معالجة المعاملات بين الفروع.
- تقليص الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية.
- ضمان سرية وتكامل المعلومات البنكية.
- رفع مستوى التنسيق بين مختلف المصالح داخل البنك.

الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة

المطلب الثالث: تطور البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الجدول رقم (1) : عدد البطاقات المطلوبة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة - (2019-

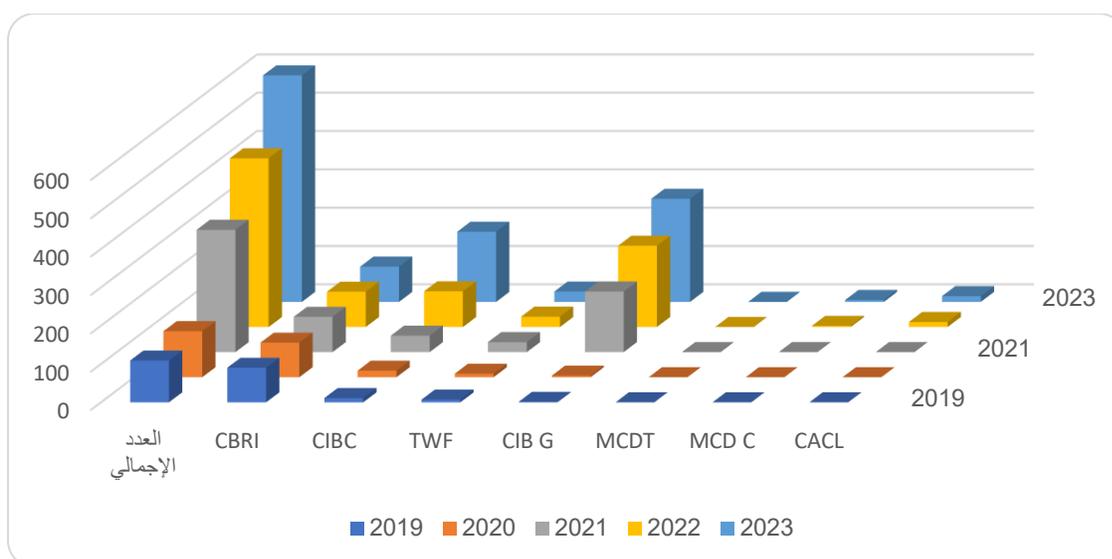
2023)

السنوات	CBRI	CIBC	TWF	CIB G	MCDT	MCD C	CACL	العدد الإجمالي
2019	90	11	7	1	0	0	0	09
2020	90	17	9	4	0	0	0	20
2021	92	43	26	158	0	0	0	19
2022	92	93	27	212	0	3	13	40
2023	92	183	27	269	0	5	15	91

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل البنك

الشكل رقم (2) : عدد البطاقات المطلوبة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة - (2019-

2023)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 01.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

- (بطاقة السحب بين البنوك) CBRI
- (بطاقة سحب / دفع كلاسيكية) CIBC
- (بطاقة التوفير) TWF
- (بطاقة ذهبية سحب / دفع بين البنوك) CIB G
- (بطاقة ماستر كارد تيتانيوم) MCDT
- (بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية) MCDC
- (بطاقة الأعمال الكلاسيكية) CACL

### - الملاحظات :

النمو العام: هنا كزيادة ملحوظة في عدد البطاقات المطلوبة من 2019 إلى 2023. نسبة الزيادة:

من 2019 إلى 2020: زيادة بنسبة حوالي 10.09%

من 2020 إلى 2021: زيادة بنسبة حوالي 165.83%

من 2021 إلى 2022: زيادة بنسبة حوالي 37.87%

من 2022 إلى 2023: زيادة بنسبة حوالي 34.32%

الزيادة الكبيرة في 2021: تشير إلى تفاعل السوق مع الصيرفة الإلكترونية بشكل ملحوظ ، ربما بسبب تسهيل العمليات البنكية أو زيادة الوعي بالبطاقات الإلكترونية.

استقرار النمو : على الرغم من أن الزيادة في السنوات الأخيرة ليست بنفس حجم الزيادة في 2021 ، إلا أنها لا تزال تدل على اهتمام مستمر بالبطاقات.

### توصيات البنك:

- تعزيز التوعية: يجب على البنك القيام بحملات توعية لتشجيع المزيد من العملاء على استخدام البطاقات الإلكترونية ، مما قد يساهم في زيادة الأعداد بشكل أكبر.

- تحسين الخدمات: يجب تحسين جودة الخدمات المرتبطة بالبطاقات ، مثل الأمان وسهولة الاستخدام ، لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قائمة

- تنوع المنتجات: من المفيد تقديم مجموعة متنوعة من البطاقات لتلبية احتياجات شرائح مختلفة من العملاء.

- استغلال التكنولوجيا: الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم عروض مخصصة للعملاء.

- تقييم الأداء: يجب مراقبة وتحليل بيانات الاستخدام بشكل دوري لتحديد العوامل المؤثرة على زيادة الطلب ، مما يمكن البنك من اتخاذ قرارات إستراتيجية أكثر فعالية. تظهر البيانات زيادة ملحوظة في عدد البطاقات المطلوبة ، مما يعكس التأثير الإيجابي للصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي. من خلال تعزيز التوعية وتحسين الخدمات ، يمكن للبنك تعزيز هذه الاتجاهات وتحقيق مزيد من النجاح في المستقبل.

الجدول 2: بطاقات معاد إصدارها للعملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قائمة - (2019-2023)

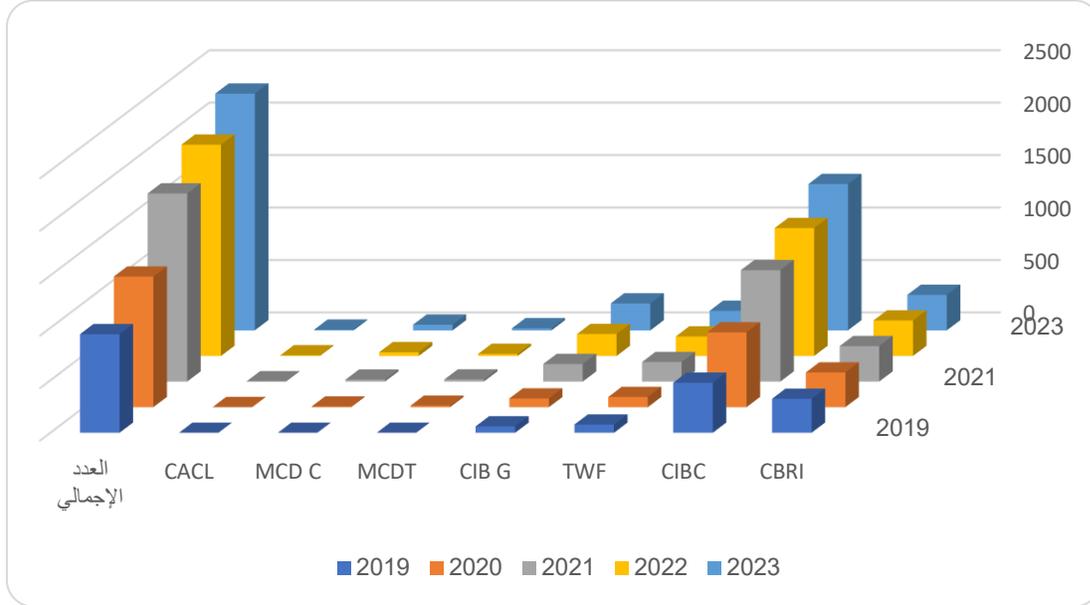
(2023)

السنوات	CBRI	CIBC	TWF	CIB G	MCDT	MCD C	CACL	العدد الإجمالي
2019	324	477	78	61	0	0	0	40
2020	331	713	97	83	14	6	1	245
2021	338	1062	186	167	20	18	2	793
2022	338	1219	186	209	20	36	6	1014
2023	338	1395	186	257	20	54	7	1257

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل البنك

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

الشكل 3: بطاقات معاد إصدارها للعملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة - (2019-2023)



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 02.

من الواضح أن عدد بطاقات المعاد إصدارها شهد نموًا مستمرًا خلال السنوات الخمس الأخيرة، وهو ما يُعتبر مؤشرًا على زيادة الطلب على الخدمات المصرفية وقد يكون دليلًا على تحسن كفاءة الخدمات المقدمة. يظهر من البيانات التالية معدل النمو السنوي للبطاقات المعاد إصدارها:

- من 2019 إلى 2020: زيادة بنسبة 32.4%
- من 2020 إلى 2021: زيادة بنسبة 44%
- من 2021 إلى 2022: زيادة بنسبة 12.3%
- من 2022 إلى 2023: زيادة بنسبة 12.1%

ويلاحظ أن النمو كان مرتفعًا في السنوات الأولى، لكنه بدأ في التباطؤ قليلاً في السنوات الأخيرة، مما قد يشير إلى حالة من الاستقرار في السوق أو الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب المتعلقة بالخدمات المقدمة.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

يُحتمل أن يكون النمو في عدد بطاقات المعاد إصدارها مرتبطاً بشكل مباشر بتزايد الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية، حيث أن تحسين الخدمات الرقمية يسهل على العملاء إجراء المعاملات المصرفية ويعزز من رضاهم. تشير الأرقام إلى أنه هناك فرصة كبيرة لتعزيز استخدام الصيرفة الإلكترونية، وهو ما قد يساهم في تحسين رضا العملاء وزيادة كفاءة العمليات المصرفية.

من ناحية أخرى، يمكن أن يُعزى التراجع الطفيف في معدل النمو إلى عدة عوامل مثل تشبع السوق أو زيادة المنافسة من البنوك الأخرى أو نقص الحملات الترويجية الموجهة لخدمات الصيرفة الإلكترونية. لذا، من الضروري العمل على تحسين الخدمات الرقمية من خلال الاستثمار في واجهة المستخدم وتقديم ميزات جديدة لزيادة الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية.

كذلك، يمكن تعزيز الوعي حول خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر حملات تسويقية تستهدف العملاء المناسبين، وكذلك من خلال تحليل سلوك العملاء لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتكييف الخدمات بما يتناسب معها. علاوة على ذلك، من المفيد تقديم حوافز للعملاء الذين يستخدمون هذه الخدمات، مثل خصومات أو مزايا إضافية، بالإضافة إلى تحسين تدريب الموظفين لضمان قدرتهم على تقديم الدعم المناسب للعملاء الذين يحتاجون مساعدة في استخدام الخدمات الرقمية.

في النهاية، يمثل نمو عدد بطاقات المعاد إصدارها مؤشراً إيجابياً على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولكن لضمان استمرارية هذا النمو وتحقيق أقصى استفادة من الاتجاهات الحديثة في الصيرفة الإلكترونية، يجب تعزيز الخدمات الرقمية والتفاعل المستمر مع العملاء.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

المبحث الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .  
في عصر التحول الرقمي، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ركيزة أساسية لتحسين الأداء البنكي. يسلط هذا المبحث الضوء على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة قالمة، حيث نستعرض دور البطاقات البنكية في تعزيز كفاءة المعاملات المالية ورفع مستوى رضا العملاء. كما سنناقش الأساليب المتبعة لتحسين الأداء البنكي، مما يعكس أهمية الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: البطاقات البنكية ودورها في تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

البطاقات البنكية تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء البنكي بعدة طرق:

- سهولة الوصول إلى الأموال: تتيح البطاقات للعملاء الوصول السريع إلى حساباتهم البنكية، مما يسهل عملية السحب والإيداع دون الحاجة إلى زيارة الفرع.
  - تعزيز المعاملات الإلكترونية: تساعد البطاقات على تسهيل المدفوعات عبر الإنترنت، مما يعزز التجارة الإلكترونية ويساهم في زيادة حجم المعاملات.
  - تحسين إدارة النقد: من خلال تقارير المعاملات والإنفاق، يمكن للبنوك تقديم خدمات أفضل للعملاء لمساعدتهم في إدارة ميزانياتهم.
  - الأمان والحماية: توفر البطاقات البنكية ميزات أمان مثل رموز التحقق ومراقبة المعاملات، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويزيد من ثقة العملاء.
  - عروض ومكافآت: تقدم البنوك برامج مكافآت للعملاء الذين يستخدمون بطاقاتهم، مما يعزز الولاء ويزيد من الاستخدام<sup>2</sup>.
  - التحليل البياني: يمكن للبنوك جمع بيانات المعاملات لتحليل أنماط الإنفاق، مما يساعد في تحسين المنتجات والخدمات.
  - توسيع قاعدة العملاء: تتيح البطاقات للبنوك استهداف شرائح جديدة من العملاء، مثل الشباب أو الشركات الصغيرة، مما يساهم في زيادة الإيرادات.
- من خلال هذه العوامل، تساهم البطاقات البنكية في تعزيز الكفاءة وزيادة الربحية للبنوك

<sup>2</sup>مقابلة مع سمير غازي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة - قالمة -

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر عدة طرق:

- تسهيل الوصول للخدمات: توفر هذه الخدمات للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز الراحة والفعالية
  - توفير الوقت والجهد: تقلل الخدمات المصرفية الإلكترونية من الحاجة للانتظار في الفروع، مما يسمح للعملاء بإجراء عملياتهم بسرعة وسهولة.
  - زيادة الكفاءة التشغيلية: تقلل المعاملات الإلكترونية من عبء العمل على الموظفين، مما يسمح لهم بالتركيز على تحسين خدمات العملاء وتطوير المنتجات.
  - تحليل البيانات: تتيح التكنولوجيا للبنك جمع وتحليل بيانات المعاملات، مما يساعد في فهم احتياجات العملاء وتقديم عروض مخصصة.
  - تحسين الأمان: تساهم التدابير الأمنية المتطورة في حماية المعاملات، مما يزيد من ثقة العملاء في استخدام الخدمات الإلكترونية.
  - تعزيز الشمول المالي: تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية حلولاً مناسبة للزراعيين والمزارعين، مما يساعدهم في الوصول إلى التمويل والخدمات بسهولة.
  - تقليل التكاليف: تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية، مما يمكن البنك من تقديم رسوم أقل أو فوائد أفضل للعملاء.
- بذلك، تساهم هذه الخدمات في تحسين الكفاءة وزيادة رضا العملاء، مما يعزز الأداء العام للبنك<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>مقابلة مع براهيمية نصيرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة -

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

المطلب الثالث : الأساليب المستعملة في تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفرع الأول : تحسين تجربة العملاء

تقوم الصيرفة الإلكترونية بتحسين تجربة العملاء عن طريق ما يلي :

أولا - سهولة الوصول:

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات مصرفية عبر الإنترنت، مما يتيح للعملاء الدخول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات مثل سحب الأموال أو دفع الفواتير في أي وقت، دون الحاجة للذهاب إلى الفرع.

ثانيا - واجهة مستخدم متطورة:

يوفر البنك تطبيقاً للهواتف الذكية يتميز بتصميم سهل الاستخدام، مما يسمح للعملاء بالتنقل بسهولة بين الأقسام المختلفة مثل الحسابات والبطاقات والقروض.

ثالثا - عمليات سريعة وفعالة:

يمكن للعملاء إجراء تحويلات مالية فورية بين حساباتهم أو إلى حسابات أخرى داخل البنك عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق، مما يوفر الوقت والجهد.

رابعا - خدمات مخصصة:

يستخدم البنك البيانات لتحليل سلوك العملاء، ويمكنه تقديم عروض خاصة على القروض الزراعية أو بطاقات الائتمان لمزارعين بناءً على احتياجاتهم المحددة.

خامسا - دعم فوري:

يوفر البنك خدمة الدردشة المباشرة عبر موقعه الإلكتروني، مما يمكن العملاء من الحصول على المساعدة الفورية بشأن استفساراتهم أو مشكلاتهم.

سادسا - زيادة الأمان:

يطبق البنك تقنيات مثل التوثيق الثنائي، مما يضمن حماية بيانات العملاء أثناء إجراء المعاملات الإلكترونية.

تساهم هذه العناصر في تحسين تجربة العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مما يعزز رضاهم وولائهم. الفرع الثاني : زيادة الكفاءة التشغيلية .

تقوم الصيرفة الإلكترونية بزيادة الكفاءة التشغيلية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة طرق، منها:

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

### أولاً - تقليل التكاليف التشغيلية:

باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يمكن للعملاء إجراء المعاملات مثل دفع الفواتير أو التحويلات دون الحاجة لزيارة الفرع، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بتشغيل الفروع.

### ثانياً - تسهيل العمليات:

يقوم البنك بآتمة إجراءات فتح الحسابات وإصدار البطاقات، مما يقلل من الوقت المستغرق في المعالجة ويزيد من سرعة الخدمة.

### ثالثاً - تحسين إدارة البيانات:

يستخدم البنك أنظمة إدارة البيانات الرقمية لتحليل معلومات العملاء وتحسين اتخاذ القرارات، مما يساعد في تخصيص الخدمات بشكل أفضل وتقليل الأخطاء البشرية.

### رابعاً - تسريع المعاملات:

تتيح الصيرفة الإلكترونية إجراء التحويلات المالية بسرعة، مما يساهم في تسريع دورة المعاملات وزيادة رضا العملاء.

### خامساً - تقديم خدمات جديدة بسرعة:

يمكن للبنك إطلاق خدمات جديدة مثل القروض الرقمية أو المنتجات الاستثمارية بسرعة أكبر بفضل الأنظمة الإلكترونية، مما يسهل الاستجابة لاحتياجات السوق.

باستخدام هذه الأساليب، تزيد الصيرفة الإلكترونية من الكفاءة التشغيلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مما يساهم في تعزيز أدائه العام.

### الفرع الثالث: تحليل البيانات والتخصيص

تقوم الصيرفة الإلكترونية بتحليل البيانات والتخصيص من خلال عدة آليات، مع أمثلة توضح ذلك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

### أولاً - جمع البيانات عن العملاء:

يقوم البنك بجمع معلومات حول سلوك العملاء، مثل أنماط الإنفاق والتفضيلات.

مثال: إذا لاحظ البنك أن أحد العملاء يقوم بتحويل مبالغ كبيرة بانتظام إلى حسابات زراعية، يمكن أن

يستخدم هذه البيانات لتقديم عرض خاص لقرض زراعي.

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

ثانيا - تحليل البيانات:

يستخدم البنك أدوات تحليل البيانات لفهم احتياجات السوق وتوجهات العملاء. مثال: من خلال تحليل البيانات، يمكن للبنك تحديد الفترات التي يزداد فيها طلب العملاء على المنتجات الزراعية، مما يساعده على تحسين العروض والخدمات في تلك الفترات.

رابعا - تقديم خدمات مخصصة:

بناءً على تحليل البيانات، يمكن للبنك تخصيص العروض والمنتجات لتناسب احتياجات العملاء بشكل أفضل.

مثال: إذا كان أحد العملاء يستخدم بطاقة ائتمان معينة بانتظام، يمكن للبنك تقديم عرض خصم خاص له على خدمات أو منتجات معينة، مما يعزز ولاء العميل.

خامسا - استطلاعات الرأي والتغذية الراجعة:

يقوم البنك بإجراء استطلاعات رأي لجمع ملاحظات العملاء حول الخدمات المقدمة.

مثال: يمكن للبنك استخدام نتائج الاستطلاعات لتعديل الخدمات أو تحسين تجربة العملاء بناءً على الاقتراحات التي يتلقاها.

من خلال هذه الآليات، تعزز الصيرفة الإلكترونية من قدرة بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تحليل البيانات وتقديم خدمات مخصصة، مما يزيد من رضا العملاء وولائهم<sup>4</sup>.

<sup>4</sup>مقابلة مع سعد الدين نبيل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة -

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

### خلاصة الفصل الثالث :

يتناول الفصل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الذي تأسس في 13 مارس 1982 برأس مال أولي قدره 1 مليار دينار جزائري، مما يعكس التزام الحكومة الجزائرية بدعم القطاع الفلاحي وتطويره. يُعتبر هذا البنك هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية في التسيير، حيث يعمل به حوالي 10,000 موظف موزعين على مختلف الفروع. يتضمن الهيكل التنظيمي للبنك عدة أقسام تساهم في تقديم خدمات مصرفية متكاملة، تشمل معالجة العمليات البنكية، فتح الحسابات، تمويل التجارة الخارجية، وتقديم المشورة المالية. يلعب البنك أيضاً دوراً حيوياً في مراقبة التدفقات المالية في القطاع الفلاحي، مما يساهم في تعزيز الشفافية والكفاءة في استخدام الموارد المالية.

تتمثل الأهداف الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في المساهمة في التنمية الاقتصادية، تحديد القطاع الفلاحي، تطوير المنتجات الغذائية، وتقديم خدمات مصرفية متنوعة تلي احتياجات العملاء، مما يعزز من شمولية الخدمات المالية. كما تناول البحث أنواع البطاقات البنكية التي يصدرها البنك، مثل بطاقة السحب، بطاقة التوفير، بطاقة ماستر كارد، وبطاقة الأعمال، حيث تعتبر هذه البطاقات أدوات حيوية تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتحسين تجربة العملاء. إجراءات الحصول على هذه البطاقات تتضمن خطوات بسيطة تهدف إلى ضمان سهولة الوصول إليها لكل العملاء، مما يساهم في تعزيز انتشار الثقافة المصرفية.

تمت ملاحظة زيادة ملحوظة في الطلب على البطاقات البنكية خلال السنوات الأخيرة، حيث تعكس البيانات ارتفاعاً مستمراً في عدد البطاقات المطلوبة، مما يدل على التحسن التدريجي في استخدام الصيرفة الإلكترونية. رغم أن التأثير الإيجابي للصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي ليس كبيراً كما كان متوقعاً، إلا أنه يُظهر اتجاهًا متزايداً نحو الرقمنة في العمليات المصرفية. تساهم البطاقات البنكية في تحسين الأداء البنكي من خلال تسهيل المعاملات المالية، تحسين خدمة العملاء، وزيادة الأمان بفضل تقنيات الحماية المتقدمة.

تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دوراً محورياً في تعزيز الأداء البنكي، حيث تتيح للعملاء إجراء المعاملات عبر الإنترنت بسهولة ويسر، بما في ذلك التحويلات المالية وإدارة الحسابات بشكل مباشر. استخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة أساليب لتحسين أدائه، منها تدريب الكوادر البشرية، واستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتحديث الأنظمة المصرفية، واستخدام البيانات الضخمة لتحليل سلوك العملاء وتحديد احتياجاتهم. من خلال

## الفصل الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة

تحليل دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية في دعم القطاع الفلاحي وتقديم خدمات مصرفية متميزة، يظهر البحث أهمية الابتكار والتكيف مع التحولات الرقمية، مما يعزز دور البنك كركيزة أساسية في تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين مستوى الحياة للمجتمعات المحلية.

# خاتمة

لقد أحدثت الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني تحولاً جذرياً في مجال الخدمات المالية ، حيث ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية و تعزيز أداء البنوك بشكل ملحوظ .توفر هذه الخدمات للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت و من أي مكان ، متجاوزة بذلك القيود الجغرافية و الزمنية ، مما يزيد من سهولة الوصول إلى الخدمات المالية و يعزز من رضا العملاء.

و مع أن الصيرفة الإلكترونية تواجه تحديات عدة ، تشمل قضايا الأمان و متطلبات البنية التحتية القانونية و التنظيمية ، إلا أن فوائدها تبقى واضحة .يبرز نموذج بنك الفلاحة و التنمية الريفية كدليل على أهمية هذا التحول ، حيث يعكس التزام الحكومة الجزائرية بدعم القطاع الفلاحي من خلال توفير خدمات مصرفية متكاملة تسهم في تعزيز الشفافية و الكفاءة في استخدام الموارد المالية.

بالإضافة إلى ذلك ، أدى اعتماد البطاقات البنكية و استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين تجربة العملاء و زيادة مستوى الأمان في المعاملات .كما أن استخدام البيانات الضخمة لتحليل سلوك العملاء و تحديد احتياجاتهم يعزز من قدرة البنوك على تلبية توقعاتهم.

في الختام ، تمثل الصيرفة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين الأداء البنكي و تعزيز النمو الاقتصادي .إن الابتكار و التكيف مع التحولات الرقمية في القطاع المصرفي يعدان أمرين ضروريين لضمان تحقيق الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية ، مما يساهم في تطوير بيئة مصرفية أكثر كفاءة و موثوقية.

#### اختبار الفرضيات :

❖ الفرضية الأولى: تُعدّ الصيرفة الإلكترونية نظامًا لتقديم الخدمات البنكية عبر الوسائط الرقمية.

الصيرفة الإلكترونية بطبيعتها تمثل تحولاً رقمياً شاملاً في طريقة تقديم الخدمات البنكية، وتشمل قنوات مثل تطبيقات الهاتف، المواقع الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي الذكية. عند فحص واقع البنوك الجزائرية (وخاصة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، نجد أن هذه القنوات موجودة جزئياً لكنها غير مكتملة التكامل. فبعض المعاملات لا تزال تتطلب الحضور الفعلي، وهناك تفاوت في توفر متكامل الخدمات عبر الوسائط. النتيجة: الفرضية صحيحة من حيث التعريف العام، لكن مستوى التكامل لا يزال غير مكتمل في السياق الجزائري، مما يعني صحة جزئية للفرضية.

❖ الفرضية الثانية: تؤثر الصيرفة الإلكترونية بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء البنكي.

تشير البيانات التطبيقية (مثل ارتفاع عدد البطاقات البنكية وإقبال العملاء على المعاملات الإلكترونية) إلى وجود تحسن ملحوظ في سرعة الخدمة، وارتفاع نسبي في رضا العملاء، فضلاً عن تقليص الكلفة التشغيلية للبنك بسبب انخفاض الاعتماد على الورقيات والموارد البشرية. النتيجة: الفرضية صحيحة بدرجة كبيرة، ويمكن تعزيزها بنتائج استبيانات العملاء وتحليل المؤشرات المالية للبنك.

❖ الفرضية الثالثة: مستوى اعتماد البنوك الجزائرية للصيرفة الإلكترونية لا يزال متوسطاً.

بالنظر إلى حجم الاستخدام الرقمي في الجزائر مقارنةً بالممارسات الدولية، نلاحظ وجود تأخر نسبي. فعدد العملاء الذين يستخدمون التطبيقات البنكية لا يزال محدوداً، والعديد من الخدمات غير متوفرة عبر الإنترنت أو تعاني من بطء. ويرتبط ذلك بنقص البنية التحتية وضعف الاستثمار التكنولوجي. النتيجة: الفرضية صحيحة.

❖ الفرضية الرابعة : يمكن تحسين فاعلية الصيرفة الإلكترونية من خلال تطوير البنية التحتية

والتدريب.

تظهر الدراسات أن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية (مثل الشبكات، نظم الأمان، البرمجيات) وتدريب الموظفين والعملاء على الاستخدام الصحيح يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الصيرفة الإلكترونية وزيادة الاعتماد عليها. كذلك، حملات التوعية تسهم في تجاوز حاجز الثقة.

النتيجة: الفرضية صحيحة تماماً، وهي تمثل محوراً مهماً لأي استراتيجية لتحسين الخدمات البنكية الرقمية.

- نتائج الدراسة :

■ تسهم الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير في تحسين كفاءة البنوك في إجراء المعاملات المصرفية. من خلال اعتماد الأنظمة الرقمية، أصبحت المعاملات أكثر سرعة ودقة، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويعزز قدرة البنوك على معالجة عدد أكبر من العمليات في وقت أقل. هذه الكفاءة التكنولوجية تساهم في تقليل الوقت والموارد المستخدمة في المعاملات التقليدية.

■ الصيرفة الإلكترونية توفر للعملاء إمكانية الوصول إلى خدماتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان. هذه الخدمة تتيح للعملاء إجراء المعاملات المصرفية بشكل مرّن، دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في الفروع، مما يعزز من تجربة العملاء ويمكّنهم من تلبية احتياجاتهم المالية بشكل مستمر، حتى خارج ساعات العمل الرسمية للبنك.

■ ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تقليص التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية التقليدية. من خلال الاستغناء عن العمليات الورقية والتفاعل البشري، تمكنت البنوك من تقليل النفقات على الأيدي العاملة والخدمات اللوجستية. كما أن الصيرفة الإلكترونية قللت من تكاليف المعاملات المالية مثل رسوم التحويلات المصرفية أو العمليات النقدية، مما ينعكس إيجابياً على العملاء والبنك على حد سواء.

■ أظهرت النتائج زيادة ملحوظة في رضا العملاء نتيجة لما توفره الصيرفة الإلكترونية من سهولة في الاستخدام وسرعة في تقديم الخدمات. تمكّن الأنظمة الرقمية العملاء من إجراء المعاملات بسهولة ويسر، مما يوفر لهم تجربة مصرفية مريحة وفعّالة. سرعة المعاملات واختصار الوقت اللّازم لإتمامها ساهم في تعزيز العلاقة بين البنك والعملاء.

■ تم تطبيق تقنيات متقدمة في حماية البيانات والمعاملات عبر الصيرفة الإلكترونية، وهو ما أسهم في زيادة الثقة لدى العملاء في النظام المصرفي. اعتمدت البنوك على بروتوكولات أمان متطورة مثل التشفير وحماية البيانات الشخصية، مما جعل العملاء يشعرون بالاطمئنان أثناء إجراء عملياتهم المصرفية عبر الإنترنت، وبالتالي ساهم ذلك في تعزيز اعتمادهم على هذه الخدمات.

■ لوحظ ارتفاع مستمر في الطلب على البطاقات البنكية، مما يعكس التحول الكبير نحو الصيرفة الإلكترونية. يعكس هذا التوجه زيادة استخدام البطاقات الرقمية والافتراضية في المعاملات اليومية، مما يساهم في تسريع وتوسيع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية. هذا التحول ليس فقط مؤشراً على تطور تكنولوجيا الدفع، بل أيضاً على تزايد الوعي لدى العملاء بفوائد الصيرفة الإلكترونية.

#### - اقتراحات الدراسة :

■ التركيز على تحديث وتطوير أنظمة المعلومات يعتبر أمراً أساسياً لتحسين فعالية وأمان الخدمات المصرفية. من خلال تبني تقنيات حديثة، يمكن للبنك تعزيز كفاءته في معالجة المعاملات وضمان حماية البيانات، مما يساهم في تقديم خدمات مصرفية أكثر أماناً وسلاسة للعملاء.

■ توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لضمان إلمامهم الكامل بالتقنيات الحديثة والممارسات الأمنية الجديدة. هذا سيضمن أن يكون الموظفون على دراية بكيفية التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة بفعالية، فضلاً عن حماية المعلومات الحساسة للعملاء.

- تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تلبى احتياجات جميع شرائح العملاء. يتطلب ذلك تصميم خدمات مرنة وسهلة الاستخدام تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، بما يتماشى مع تطلعاتهم واحتياجاتهم.
- نشر الثقافة المالية بين العملاء وتعليمهم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل آمن وفعال. توعية العملاء حول كيفية حماية بياناتهم الشخصية أثناء استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعزز من ثقتهم في النظام المصرفي ويسهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية.
- وضع إطار قانوني ينظم ويحمي حقوق العملاء في مجال الصيرفة الإلكترونية، مع ضمان دعم الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية. ذلك يتطلب وضع تشريعات واضحة تضمن حماية البيانات وتعزز من مستوى الأمان القانوني في المعاملات المالية الرقمية.
- تطبيق تقنيات متطورة مثل التشفير وتقنيات الأمان المتقدمة يساهم في تعزيز حماية البيانات وزيادة الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية. هذا يساهم في بناء علاقة قوية بين البنك والعملاء، مما يعزز من استخدامهم للخدمات الإلكترونية بثقة أكبر.
- من خلال تحليل بيانات العملاء، يمكن للبنك فهم سلوكهم واحتياجاتهم بشكل أفضل، وبالتالي تخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم الفردية. استخدام هذه التحليلات يساعد في تقديم تجارب مصرفية أكثر تخصيصاً وفعالية.
- من الضروري توفير معلومات واضحة ودقيقة للعملاء حول الخدمات المقدمة والرسوم المرتبطة بها. الشفافية في هذا المجال تعزز من ثقة العملاء وتساعد على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
- تحسين قنوات التواصل مع العملاء يساهم في الاستجابة السريعة لملاحظاتهم واحتياجاتهم. تفعيل قنوات تواصل مباشرة مع العملاء يعزز من تجربة العميل ويساهم في تقديم حلول سريعة وفعالة للمشاكل أو الاستفسارات.
- يجب دعم المشاريع والأفكار المبتكرة التي تساهم في تطوير الخدمات المالية وزيادة كفاءة القطاع المصرفي. تشجيع الابتكار يعزز من قدرة البنك على مواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق النمو المستدام في السوق المصرفي.

# قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- أحمد بوراس ، السعيد بريكة ، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2014.
- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، الأردن، 2013.
- بشير عباس العلاق، الصيرفة الإلكترونية: المفاهيم والتطبيقات، دار اليازوري، الأردن، 2010.
- حامد عبد الغفار شريف، المخاطر المصرفية: طبيعتها، قياسها، وإدارتها، مؤسسة شباب الجامعة، مصر،
- رحاب محمد عبد الرحمن، أثر الإدارة بالقيم على الأداء المتوازن: حالة تطبيقية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، 2015.
- عبد الرحمن يسري أحمد، النظام المصرفي الإلكتروني: دراسة تحليلية وتطبيقية، الدار الجامعية، مصر، 2015.
- عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية: بنوك إلكترونية - نقود إلكترونية - بطاقات إلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- عمر شيخ عثمان، الصيرفة الإلكترونية، دار نور للنشر، ألمانيا، 2017..
- محسن أحمد الخضيرى، إدارة توازن الأداء المصرفي، إيتراك للطباعة والنشر، مصر، 2016..
- محمد مطر، إدارة البنوك: مدخل كمي وتحليلي مع تطبيقات عملية، دار وائل، الأردن، 2007.
- مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد، الأردن، 2016.
- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدالات ، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 2008
- O'Mahony Donal ، Electronic payment systems ، publisher boston ، 1961-1997

ثانياً- الأطروحات والمذكرات:

- أسماء بوطاوطا ، أميرة تازير ، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية\_وكالة قائمة \_" ، مذكرة تخرج مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمه ، 2020/2019

## قائمة المراجع: .....

- إيناس حجابي ، هالة سلطاني ، دور الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية " –وكالة قالمة - ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة مالية ، كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 2021/2020
- بجرة سميرة ، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحقيق التنافسية البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال (2016-2020م) ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني ، تخصص مالية و بنوك ، جامعة ورقلة ، 2021-2022
- ديانة ملاك تويمية ، دور البطاقة البنكية في تعزيز التجارة الإلكترونية ، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون ، تخصص قانون الأعمال ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة 08 ماي 1945 ، 2022/2021
- سعيدة معيزي ، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراقة – الجزائر- ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة أعمال مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 2014-2015.
- سعيدة مورادي ، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و المأمول ، ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و العلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية –أدرار- ، 2018 / 2019.
- ظريفة غزالي ، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء بالبنوك التجارية – دراسة حالة – ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2023-2024
- عائشة حناني ، هوارية مشهور ، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية –BDI-وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2021-2022.

- علي بوعيشة ، جميلة طلحاوي ، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع الإيرادات المالية للبنوك التجارية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2022/2021 .
- غلام بونفلة ، عيدة موالكية ، واقع وسال الدفع الإلكتروني في الجزائر-دراسة حالة البنوك الجزائرية - ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر ، تخصص المقاولاتية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة ، 2021/2020.
- فريدة بن منصور ، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة ورقلة - ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية قاصدي مباح - ورقلة - ، 2011/2010 .
- محمد البخاري رضاني ، محمد كمال قطاي ، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني ، تخصص نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مباح ورقلة ، 2022-2021 .
- محمد سعيد سليمان ، أحلام داودي ، أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي المتميز دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائرية و كالة أدرار ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد المعرفة -أدرار، 2021-2020 .
- مسيكة جناح ، أسماء قرادي ، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي دراسة حالة - BNA - ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد المعرفة -أدرار، 2021-2020 .
- يمينة فيرو ، شيماء زواق ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BADR ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2023-2022 .

ثالثا- الملتقيات والمداخلات الوطنية والدولية:

- رحيم حسين ، هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمحل لعصرنة المصارف الجزائرية ، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، جامعة الشلف ، ديسمبر 2004.
- زهير زواش ، عبد الباقي رواج ، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية ، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك و الإقتصاد الرقمي : ضرورة الانتقال و تحديات الحماية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميله- ، 24، 23 أفريل 2018 .
- محمد يدو ، خالد قاشي ، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية - ، جامعة البليدة ، 26-27 أفريل 2011 .
- مريم نابي ، الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء الإدارة البنكية ، مداخلة مقدمة في الملتقى دولي في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة مولود معمري – تيزي وزو - ، 2020 .
- رابعا- المجالات والمقالات العلمية:
- رابح حمدي باشا ، هيبه عبد الرحيم ، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية ، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة ، المجلد 24، العدد 25 ، الجزائر ، 2012 .
- عادل بونحاس ، النقود الإلكترونية و النقود الافتراضية ، نشأتها ، مفهومها و أثارها الاقتصادية ، دفاتر البحوث العلمية ، المجلد 11 ، العدد 01 ، تيبازة ، 2023.
- فتيحة بلجيلالي، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال فترة 2016- 2020 ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 01 ، مستغانم ، 2023 .
- محمد الأمين مومني ، الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية ، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال ، العدد الأول ، الجزائر ، جوان 2020 .
- محمد منصف نطار ، النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الإلكترونية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 02، بسكرة ، جوان 2002 .

## قائمة المراجع: .....

- نور الدين زحوفي ، عمر زمالة ، التحويل المالي الإلكتروني : آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع ، مجلة الاقتصاد الدولي و العولمة ن المجلد 01 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2018 .
- هيثم محمد حرمي شريف ، النقود الإلكترونية ماهيتها –أنواعها – أثارها ، مجلة الشريعة و القانون ، المجلد 08 ، العدد 84 ، جامعة الإمارات للبحوث القانونية ، الإمارات ، 2020 .
- يسعد عبد الرحمن ، ودان بوعبد الله ، قيراط فريال ، دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي ، تجارب دولية ، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية ، المجلد 05 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2021 .
- خامسا- محاضرات ومطبوعات جامعية:
- بن قيدة مروان ، محاضرات في الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة مقدمة لطلبة الماستر ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة المدية ، 2022-2023
- ولاء سعد أبو زيد ، المحفظة الرقمية ، سلسلة الكتيبات التعريفية ، موجهة إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، العدد 07 ، 2021 .
- خليل هادي ، محاضرة النقود تعريفها ، أنواعها ووظائفها ، كلية إدارة الأعمال ، جامعة المنارة ، بدون سنة.
- عائشة بوثلجة ، الصيرفة الإلكترونية ، مطبوعة جامعية موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر ، تخصص مالية و بنوك ، جامعة الشلف ، 2020-2021.
- كريمة حبيب ، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي ، موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، 2021-2022 .

### سادسا-المواقع الإلكترونية :

- ✓ محمد منتصر ، 23 أكتوبر 2023، الدفع الإلكتروني ، ماهو ولماذا يحتاجه مشروعك ؟ ، 19 جويلية 2024 ، 18:30

[https://www.google.com/amp/s/wuilt.com/blog/ar/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AF%25D9%2581%25D8%25B9-%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D9%2584%25D9%2583%25D8%25AA%25D8%25B1%25D9%2588%25D9%2586%25D9%258A%3fhs\\_amp=true](https://www.google.com/amp/s/wuilt.com/blog/ar/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AF%25D9%2581%25D8%25B9-%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D9%2584%25D9%2583%25D8%25AA%25D8%25B1%25D9%2588%25D9%2586%25D9%258A%3fhs_amp=true)